



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “El Clima y Productividad Laboral en la
empresa Carrocerías ALME de la ciudad de
Ambato”.**

AUTOR: Jhoselyn Marisol Granizo de la Cruz

TUTOR: Ing. Mg. Edwin César Santamaría Díaz

AMBATO-ECUADOR
Septiembre 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Edwin César Santamaría Díaz

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**El Clima y Productividad Laboral en la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato**”, presentado por la señorita **Jhoselyn Marisol Granizo de la Cruz**, para optar por el Título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas por el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 1 de septiembre del 2022



Ing. Mg. Edwin César Santamaría Díaz
C.I.: 1802931426

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jhoselyn Marisol Granizo de la Cruz**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Jhoselyn Marisol Granizo de la Cruz
C.I.:1805325378

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos docentes calificadores, aprueban el presente trabajo de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa
C.I.:0502752736



Ing. Mg. César Maximiliano Calvache Vargas
C.I.: 1802862498

Ambato, 1 de septiembre del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Jhoselyn Marisol Granizo de la Cruz
C.I.:1805325378

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios por haberme dado la fuerza y las ganas para seguir adelante, por la fuerza de voluntad para salir de cada uno de los problemas, por no rendirme a pesar de las circunstancias.

A mi hermano menor Jesús por que ha sido mi inspiración en tiempos malos y la esperanza de un mejor mañana.

Finalmente, a mi persona por la capacidad que he demostrado al llegar hasta aquí, la fuerza de voluntad, la constancia y dedicación por medio de mis propios méritos, que me permitieron culminar mi carrera Universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la empresa Carrocerías ALME quienes me abrieron las puertas de su institución para poder realizar los estudios respectivos y por facilitarme el acceso a información relevante y verídica para el presente proyecto de investigación.

Al señor Alberto Medina gerente de la empresa y a su distinguida familia por su gentil atención y colaboración hacia el respectivo tema de investigación.

Un sincero agradecimiento al Ing. Mg. Edwin César Santamaría Díaz por su tiempo y paciencia para el desarrollo del proyecto de investigación.

INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.1 TEMA	2
1.1.4 CONTEXTUALIZACIÓN	2
1.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	7
1.2.2 Antecedentes Nacionales	9
1.2.3 Antecedentes Locales.....	10
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
1.4.1 Clima laboral.....	12
1.4.2 Cultura Laboral	14
1.4.3 Comunicación organizacional.....	15
1.4.4 Desarrollo Organizacional	16
1.4.6 Importancia	16
1.4.7 Características del Clima Laboral.....	17
1.4.8 Tipos de Clima Laboral.....	19
1.4.9 Factores que influyen en el Clima Organizacional	20

1.4.10 Dimensiones del Clima Organizacional.....	21
1.4.11 Índice de Ambiente Laboral.....	23
1.5.1 Productividad	24
1.5.2 La productividad Total (PT).....	24
1.5.3 Productividad Parcial	25
1.5.4 Características	26
1.5.5 Importancia	26
1.5.6 Administración de operaciones.....	27
1.5.7 Administración de producción	28
1.5.8 Gestión de la producción.....	29
1.5.9 Factores de la productividad	30
1.5.11 Producción	32
1.5.12 Control de producción.....	32
1.5.13 Diseño de procesos.....	33
1.5.14 Relación entre Clima Laboral y Productividad Laboral	34
1.5.15 Indicadores de medición	34
1.5.16 Parámetros de medición	35
CAPÍTULO II	36
METODOLOGIA	36
2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.1.1 Enfoque Cuantitativo	36
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.2.1 Diseño no experimental.....	36
2.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
2.3.1 Descriptivo	37
2.4 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	37
2.4.1 Investigación de campo.....	37
2.4.2 Investigación documental.....	37
2.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	38
2.5.1 Investigación Exploratoria	38
2.6 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
2.6.1 Investigación Transversal.....	38
2.7 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	38

2.7.1 Encuesta	38
2.8 INSTRUMENTO	39
2.8.1 Cuestionario	39
2.9 HIPÓTESIS	40
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
2.7.1 Población.....	40
2.7.2 Unidad de análisis	42
CAPÍTULO III.....	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
3.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	43
3.1.1 Resultados generales	43
3.2 Análisis e interpretación de los resultados de la variable Clima Laboral	45
3.3 Valoración del Clima Laboral.....	55
3.4 Análisis e interpretación de los resultados de la variable Productividad Laboral.....	57
3.5 Análisis de los factores del Clima Laboral y como Afectan a la Productividad Laboral.....	64
CAPÍTULO IV	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS	80
ANEXO A. CARTA DE COMPROMISO.....	80
ANEXO B. FORMATO DE ENCUESTA DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL ..	81
ANEXO C. FORMATO DE ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL	86

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Clima Laboral</i>	13
<i>Tabla 2 Características del Clima Laboral</i>	18
<i>Tabla 3 Factores del Clima Laboral</i>	20
<i>Tabla 4 Dimensiones del Clima Laboral</i>	22
<i>Tabla 5 Índice de Valoración del Clima Laboral</i>	23
<i>Tabla 6 Indicadores de la Productividad Laboral</i>	31
<i>Tabla 7 Parámetros de Medición por escala de los Factores del Clima Laboral</i>	35
<i>Tabla 8 Pautas para el Control de los Factores del Clima Laboral</i>	35
<i>Tabla 9 Escala de Likert</i>	39
<i>Tabla 10 Población Carrocerías ALME</i>	41
<i>Tabla 11 Porcentaje de Aceptación según las Dimensiones Estudiadas</i>	44
<i>Tabla 12 Dimensiones del Clima Laboral</i>	53
<i>Tabla 13 Valoración del Clima Laboral</i>	55
<i>Tabla 14 Índice de Ambiente Laboral (IAL)</i>	56
<i>Tabla 15 Niveles de los factores de la Productividad Laboral</i>	64
<i>Tabla 16 Nivel de afección de los Factores del Clima Laboral en relación con los Parámetros de medición</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Organigrama funcional</i>	1
<i>Figura 2 Árbol de Problemas</i>	5
<i>Figura 3 Población Carrocerías ALME</i>	41
<i>Figura 4 Dimensión General</i>	45
<i>Figura 5 Dimensión Autonomía</i>	46
<i>Figura 6 Dimensión Cohesión</i>	47
<i>Figura 7 Dimensión Presión</i>	48
<i>Figura 8 Dimensión Apoyo</i>	49
<i>Figura 9 Dimensión Reconocimiento</i>	50
<i>Figura 10 Dimensión Equidad</i>	51
<i>Figura 11 Dimensión Innovación</i>	52
<i>Figura 12 Resultados de las dimensiones del Clima Laboral</i>	54
<i>Figura 13 Indicador del Valor Agregado</i>	57
<i>Figura 14 Indicador Productividad Media Laboral</i>	58
<i>Figura 15 Indicador Productividad del Capital</i>	59
<i>Figura 16 Indicador Competitividad Costo laboral</i>	60
<i>Figura 17 Indicador Productividad Media del Capital</i>	61
<i>Figura 18 Indicador Tasa del Excedente</i>	62
<i>Figura 19 Indicador Productividad Total</i>	63

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se llevó a cabo en la empresa Carrocerías ALME (Alcanza Logros Mediante Esfuerzos), ubicada en la parroquia Huachi Grande provincia de Tungurahua, dedicada al diseño, fabricación y comercialización de carrocerías para buses interprovinciales, intraprovinciales y urbanos.

El objetivo de esta investigación es conocer de qué manera los factores del Clima Laboral afectan a la Productividad Laboral, considerando la percepción del personal y tomando en cuenta los parámetros que se rigen en la misma.

La metodología de investigación tuvo un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, se aplicó 2 encuestas a la población de estudio, para lo cual se hizo uso del cuestionario reformado planteado por Koys y Decottis, el mismo que consta de 101 preguntas dirigida al personal operativo, también se aplicó una segunda encuesta con 7 preguntas la misma que fue dirigida al propietario de la Empresa, donde se pudo observar la presencia de factores como: riesgo, obstaculización y desmotivación, influyen de manera negativa en la Productividad Laboral, se determinó que la empresa cuenta con un ambiente laboral del 86 % con una brecha frente a la excelencia del 14 % por ende, los niveles bajos de productividad suceden por el exceso de personal.

Finalmente se concluye que, los factores del Clima Laboral afectan a la Productividad Laboral provocando bajos niveles en sus indicadores, los mismos que, pueden mejorar en la toma de decisiones, inversión en nueva tecnología, reducción del personal, motivación por el trabajo en equipo hacia el logro de metas y objetivos organizacionales.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, FACTORES INTERNOS, PRODUCTIVIDAD, INDICADORES PRODUCTIVOS

ABSTRACT

This research was carried out in the company Carrocerías ALME (Alcanza Logros Mediante Esfuerzos), located in the parish of Huachi Grande, province of Tungurahua, dedicated to the design, manufacture and marketing of bodies for interprovincial, intraprovincial and urban buses.

The objective of this research is to know in what way the factors of Climate affect Labor Productivity, considering the perception of the personnel and taking into account the parameters that govern it.

The research methodology had a non-experimental design with a quantitative approach, 2 surveys were applied to the study population, for which use was made of the reformed questionnaire proposed by Koys and Decottis, which consists of 101 questions directed to the operating personnel, also a second survey was applied with 7 questions which was directed to the owner of the company, where it was possible to observe the presence of factors such as: risk, obstaculization and demotivation, influence negatively on labor productivity, it was determined that the company has a work environment of 86 % with a gap against excellence of 14 % therefore, low productivity levels happen due to overstaffing.

Finally, it is concluded that the factors of the work environment affect labor productivity causing low levels in its indicators, which can be improved in decision making, investment in new technology, reduction of personnel, motivation for teamwork towards the achievement of organizational goals and objectives.

KEY WORDS: INVESTIGATION, WORK CLIMATE, INTERNAL FACTORS, PRODUCTIVITY, PRODUCTIVE INDICATOR

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

El objeto de estudio del presente proyecto de investigación se llevó a cabo en la Empresa Carrocerías ALME, ubicada en la ciudad de Ambato, parroquia Huachi Grande, la misma que se dedica a la fabricación de carrocerías para buses urbanos, provinciales e interprovinciales, la cual presenta un organigrama estructural de funciones.

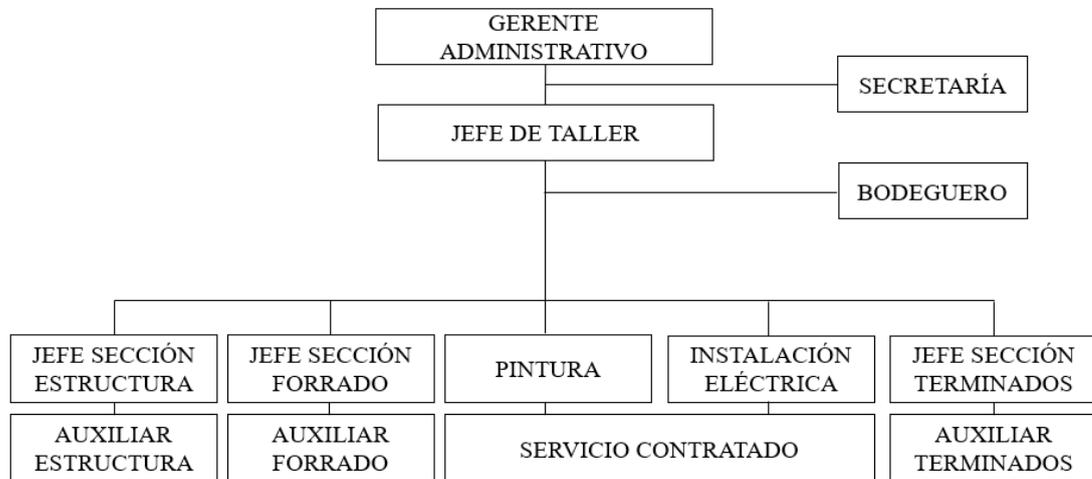


Figura 1

Organigrama funcional

Nota: Tomado de Carrocerías ALME

En esta empresa existen variaciones de carácter significativo en la Productividad Laboral, el mismo que, puede estar relacionado con el Clima Laboral existente dentro de la organización, es por ello que, la presente investigación gira en torno a la temática antes mencionada.

Con la finalidad de conocer el Clima Laboral en la empresa, a continuación, se presentan aspectos tanto teóricos como conceptuales, relacionados con el tema propuesto, el mismo que analiza el nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización, por consiguiente, se deberá explicar porque el entorno laboral es uno de los aspectos fundamentales e imprescindibles para el logro de mejores resultados y el compromiso con la empresa.

El Clima Laboral determina el ambiente en el cual el trabajador se desempeña en sus actividades diarias, la productividad y satisfacción, las cuales contemplan varios aspectos, que influyen de una u otra manera en el rendimiento empresarial.

1.1.1 Tema

El Clima y Productividad Laboral en la Empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato.

1.1.2 Planteamiento del problema

Escasa productividad del personal que labora en la empresa Carrocería ALME de la ciudad de Ambato.

1.1.3 Definición del problema

Tomando en cuenta, los aspectos más relevantes en el comportamiento organizacional que contribuyen en el Clima Laboral dentro del área de producción de la empresa, se deduce que, la insuficiente comunicación en la distribución de tareas en el área de producción provoca la confusión al momento de realizar sus actividades, se prevé que el origen está en el entorno actual, lo que genera baja Productividad Laboral en la empresa, esto se debe a la inexistencia de un manual de funciones, por ende, se carece de una unidad de mando y jerarquización.

1.1.4 Contextualización

La industria carrocera en Latinoamérica es considerada como la máquina de producción más grande del planeta, su expansión sucedió durante el año 1995 y se encuentra constituyéndose por más de 10 años, conocido como un factor determinante en la economía de las industrias, por medio de esta se han creado más plazas de trabajo, las cuales permite acrecentar los ingresos, posibilita el crecimiento de la economía, expresado como “el trabajo que junta varias unidades o funciones de acuerdo con una estructura, establece el orden y fomenta las relaciones armoniosas” (Andrade, 2016, p. 9).

La industria metalmecánica es uno de los pilares más importantes dentro de la cadena de producción del Ecuador, esto se debe a su importancia, valor agregado y componentes tecnológicos implementados que son de suma importancia en sectores carroceros del país. Sin embargo, este depende en gran mayoría de materiales importados lo cual representa el 30% de las importaciones, además, este sector es muy

importante dentro del ámbito económico y productivo. Según el Instituto Nacional Ecuatoriano de Censos INEC en el año 2010, 21.000 personas dependen de la actividad metalmecánica en el Ecuador. (Ortiz, 2017)

Para el año 2016 el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) con el propósito de potenciar el desarrollo del sector carroceros y sea consolidado como una entidad económica sostenible con autonomía técnica financiera, además en la provincia Tungurahua ha generado productividad, el cual brinda más oportunidades de empleo, genera apoyo a la conformación de estructuras que ayuden a las organizaciones carroceras por medio de la innovación e investigación (ekosnegocios, 2016).

La empresa tiene como función la fabricación de carrocerías para buses de carácter escolar, turístico, interprovincial, entre otros, sus productos se encuentran elaborados principalmente por metal y fibra de vidrio, por ello utiliza productos de carácter nacional e internacional. Una vez analizada la situación actual en la organización surge el siguiente tema de investigación “El Clima y Productividad Laboral en la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato”, el cual busca conocer cuáles son los factores que determinan los índices de productividad del personal y de qué manera influyen en la toma de decisiones en el área de producción.

1.1.5 Delimitación

1.1.5.1 Delimitación Conceptual

Campo: Ciencias Administrativas

Área: Administración

Aspecto: Responsabilidad Social y Empresarial

Línea de investigación: Productividad y competitividad empresarial-Gestión Organizacional.

Periodo: Abril 2022-Septiembre 2022.

1.1.5.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se llevará a cabo en la Carrocería ALME de la ciudad de Ambato, sector Huachi Grande.

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Huachi Grande

Organización: Carrocerías ALME.

1.1.5.3 Delimitación Temporal

La presente investigación se iniciará en el mes de Abril del año 2022 y llegará a su finalización en julio del año 2022, tiempo en el cual se estudiará el problema dentro de la empresa.

1.1.5.4 Unidades de Observación

La presente encuesta se realizará a los siguientes: Personal de alta gerencia: personal administrativo (4) Personal de producción: trabajadores (10) de la Empresa.

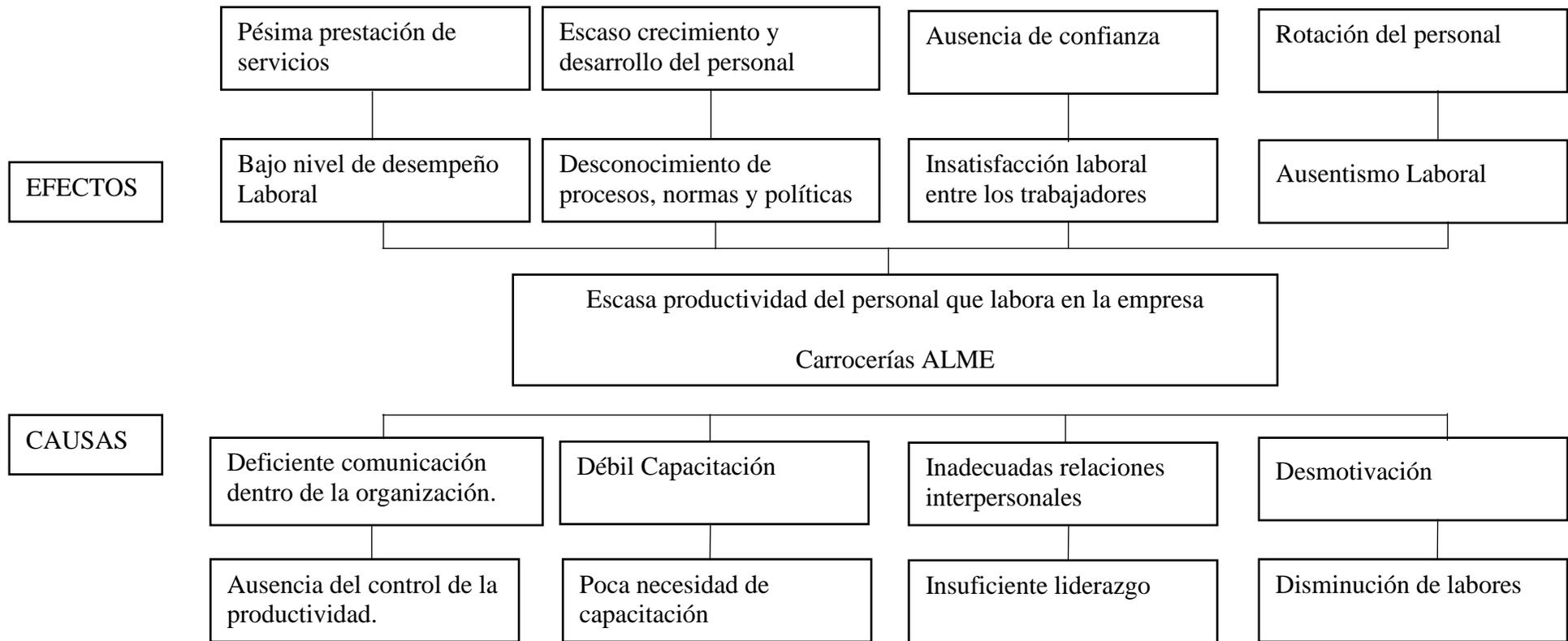


Figura 2

Árbol de Problemas

1.1.6 Justificación

Con la presente investigación, se pretende estudiar el Clima Laboral y como este influye en el ámbito empresarial, puesto que, puede provocar interrupciones en el desarrollo de las actividades laborales y así la productividad decrece, a tal punto que un país se puede ver afectado con el cierre de empresas y despidos intempestivos.

El Clima Laboral se define como la esencia de una empresa, este se forma por características propias, muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo y las relaciones interpersonales de los colaboradores y los cambios organizativos. Alves (2020) refiere que el clima organizacional comprende la buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y el sentimiento de satisfacción, para lograr un Clima Laboral favorable con un alto rendimiento productivo.

Esta investigación justifica la importancia del clima organizacional y su relación con el crecimiento de la economía, la productividad y la eficacia de una organización, permite ampliar los mercados de distribución, inversión, costos de producción, así mismo, se debe reforzar con un control eficiente en la calidad.

Como lo hace notar Root (1985), el Clima Laboral guarda relación con la estructura organizacional, la misma que, establece niveles jerárquicos de responsabilidad, descripción de puestos, normas de desempeño, remuneraciones, estilo de liderazgo, apoyo, valores de trabajo, la forma en la que se constituye la organización puede repercutir de manera directa sobre la Productividad Laboral. Así mismo Maish (2004) considera que el Clima Laboral son un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los miembros de la organización, sirve como fuerza primordial que influye en la conducta organizativa.

Con base en Ruiz (2008), en el libro estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa enfatiza que la productividad es un factor de carácter determinante para alcanzar la competitividad, es un indicador para medir el crecimiento económico de un país, lo cual se traduce en el uso de recursos con relación al nivel de los salarios, el análisis de medición es fundamental para canalizar esfuerzos, mediante el cálculo de los indicadores de productividad se podrá conocer cuál es el nivel de desempeño organizacional, el nivel de competitividad, costo laboral y la productividad total, esto permite a la organización conocer el estado económico en el que se encuentran fuentes de despilfarro de efectivo.

Esta investigación analizará el impacto social del clima organizacional sobre el departamento de producción, lo cual involucra directamente a la productividad, ya que se encuentra dada por el apropiado funcionamiento y mantenimiento de maquinarias con el aumento de la capacidad de producción por medio del control de procesos y la producción, las cuales son funciones operativas que se llevan a cabo en todo momento, con la finalidad de conseguir los objetivos organizacionales en donde se involucra a toda la organización.

Este estudio se incursiona dentro del sector carroceros de la empresa de la Metal mecánica, debido a que es el sector con mayor importancia para la economía y ayuda a generar más plazas de empleo, siendo uno de los ejes primordiales para el crecimiento económico en la ciudad de Ambato, por lo que se analizará los datos históricos, que ayudarán a determinar el nivel de crecimiento a lo largo del tiempo en el mercado competitivo, determinando la incidencia del Clima Laboral sobre la productividad de la organización, puesto que, se pretende dar solución al problema de la baja productividad del personal, por medio del uso de información oportuna para cumplir las metas establecidas.

1.2 Antecedentes Investigativos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Como plantea Díaz y González (2015), en su tesis de grado titulada “La Relación del Clima Organizacional en la Motivación de Logro de Trabajadores Mexicanos, en la Universidad Nacional Autónoma de México” tuvo como objetivo analizar las causas y efectos para mejorar el ambiente de trabajo desde una perspectiva de desarrollo organizacional. La metodología utilizada empleó diferentes técnicas como: observación, encuesta, entrevista, grupos de discusión, escalas o análisis de datos, los cuales hacen énfasis en el estudio estadístico del clima organizacional y motivación de logro, en relación con las variables sociodemográficas. La muestra se conformó por 200 trabajadores en tiendas de autoservicio tanto del Distrito Federal como del Estado de México.

Los resultados evidenciaron una relación significativa entre los factores motivación y clima organizacional, relaciones sociales, apoyo, unión, beneficios, recompensas, se concluye que, para un mejor Clima Laboral existe preferencia por realizar tareas difíciles buscando la perfección en el trabajo, se describe como mejorar en

situaciones interpersonales. En base a los resultados obtenidos se concluyó que, los trabajadores que han tenido un ascenso en la organización perciben un Clima Laboral más favorable de beneficios y recompensas.

El estudio se encuentra ligado a la presente investigación por demostrar que el Clima Laboral depende de las actitudes, comportamientos del trabajador, en relación con su entorno laboral, que pueden estar influenciados por elementos de carácter interno o externo, lo cual genera motivación en el personal, es por ello que, para un máximo rendimiento debe estar a gusto en su lugar de trabajo y así se potencializará el crecimiento de la organización. Las empresas están conformadas por seres humanos y por la relación con los diferentes elementos o subsistemas, en donde, se destacan materiales, información, financieros y humanos, mantienen interrelación en la toma de decisiones.

Citando a Tito (2012), en su tesis doctoral titulada “Gestión por Competencias y Productividad Laboral en las Empresas del Sector de Calzado de Lima Metropolitana”, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú, tuvo como objetivo demostrar que la gestión por competencias es un modelo innovador de gestión orgaizacional que garantiza mejorar los niveles de Productividad Laboral, en las empresas del sector de confección de Calzado de Lima Metropolitana, elevando los niveles de productividad en sus colaboradores. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y no experimental, también se soporta mediante la aplicación de tres encuestas, la capacitación, la etnografía, la observación directa y entrevistas a profundidad. La población de estudio fueron los 96 directivos o administradores de las empresas fabricantes del sector de confección de calzado de Lima Metropolitana, donde el tamaño de la muestra se determinó por conveniencia.

Los resultados obtenidos demuestran que es factible implementar la gestión por competencias en las empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana, para lo cual se requiere que exista el conocimiento previo del modelo y la voluntad política de aplicarlo, por medio de un sistema de Gerencia por Competencias, que permita mejorar los niveles productivos de sus colaboradores.

El estudio se vincula con la presente investigación por destacar que, las competencias, habilidades, aptitudes y conocimientos de los colaboradores son de

gran importancia e influyen de manera directa en la Productividad Laboral de manera que permiten mejorar los niveles de producción de una empresa o sector.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Citando a Díaz (2012), en su tesis de grado titulada “Análisis del Clima Laboral y su Relación con el Nivel de Satisfacción que Existe en los Trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL”, realizada e la Universidad Central del Ecuador de Quito, tuvo como objetivo determinar, si el clima organizacional influye en la Satisfacción Laboral y el impacto negativo a su desempeño productivo, incita a probar si el Clima Laboral influye en la satisfacción. La metodología utilizada tuvo una investigación correlacional, no experimental, con metodo inductivo y deductivo, se hizo uso del instrumento de cuestionario, aplicando una encuesta anonima. La muestra fue de 264 trabajadores para detectar el nivel de satisfacción en relación al Clima Laboral.

Los resultados evidenciarón la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, esta relación esta presente entre los factores interrelacionados de las variables estudiadas, es decir, la satisfacción laboral de los trabajadores de CEDAL S.A está presente de manera positiva, siempre y cuando el Clima Laboral presente una inclinación positiva. No obstante, destaca que el personal se encuentra identificado y comprometido con la organización, lo cual es un punto clave para el buen desempeño de sus funciones.

Este estudio se encuentra ligado a la presente investigación, por demostrar la importancia de tener un Clima Laboral adecuado, ya que evidencia que, se debe mejorar el nivel de conformidad debido a que beneficia a la empresa, se comprueba que a mayor grado de satisfaccion en el lugar de trabajo mayor será su desempeño, por ese motivo contribuye a la mejora continúa de los servicios y tareas que se llevan a cabo dentro de la organización. También señala que la existencia de un buen liderazgo, genera una comunicación más amplia entre los miembros de la organización, fomentando el trabajo en equipo, en consecuencia, se puede apreciar mayor motivación en el personal para el desarrollo de sus actividades.

Como afirma Vera (2016), bajo la línea de investigación, con el tema “Diseño de un Plan Estratégico para la mejora del Clima Laboral de los Servidores públicos de la Secretaría Nacional de Gestión Pública de la Ciudad de Quito”, realizada en la

Universidad Internacional del Ecuador, tuvo como objetivo identificar los factores críticos del Clima Laboral de los servidores de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política. La metodología utilizada tuvo un diseño no experimental, en razón de que, no se manipuló de manera deliberada ninguna variable, hizo uso del método inductivo, estadístico, analítico. La población de estudio fue de 297 servidores públicos.

Los resultados de la investigación señalan que, el Clima Laboral es de vital importancia en el desempeño laboral en la institución, son influidos por acciones de motivación, incentivos, imparcialidad, equidad, transparencia, estos resultados permiten plantear estrategias y acciones que conlleven a la mejora del mismo, se debe mejorar la comunicación vertical ascendente y descendente entre jefes y subordinados, es necesario fomentar el reconocimiento laboral para retribuir el esfuerzo de forma eficiente con el cumplimiento de funciones y metas específicas organizativas, así también, fortalecer los sentidos de pertenencia, orgullo y satisfacción.

El estudio aporta a la presente investigación, por destacar la existencia de factores que afectan a la Productividad Laboral, señalando que, se debe tener una mejor comunicación, reconocer el esfuerzo laboral, fomentando el trabajo en equipo de manera que, se pueda fortalecer el sentido de pertenencia y orgullo de pertenecer a la institución. Resaltando que, no se debe pasar por alto las necesidades de los colaboradores.

1.2.3 Antecedentes Locales

Según Cortez (2018), en su tesis de grado titulada “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato, llevada a cabo en Pelileo, tuvo como objetivo, conocer cómo se relaciona el Clima Laboral con el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua. La metodología utilizada tuvo un enfoque mixto, con una modalidad de investigación Bibliográfica documental y de Campo, tuvo un nivel exploratorio, descriptivo, correlacional, para el proceso de recolección de información, se hizo uso de un cuestionario de 27 preguntas, que fue aplicado a un

universo de 63 personas, los datos fueron analizados mediante la prueba de Chi-cuadrado X², también se desarrolló la evaluación de desempeño a los funcionarios.

Los resultados de esta investigación evidencian que, el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del G.A.D Municipal de Pelileo se encuentran relacionados de manera directa, determinando que, un Clima Laboral inadecuado provoca insatisfacción laboral, como también, la falta de compromiso, lo que conlleva al incumplimiento de objetivos, alterando los niveles de estabilidad emocional y el desempeño de los servidores.

Este estudio aporta a la presente investigación, por recalcar la importancia de conocer, la manera en que afectan los factores del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores, resaltando que, los colaboradores merecen atención e importancia, así mismo, señala que se debe tomar en cuenta aspectos relevantes al clima organizacional, puesto que, servirán de apoyo para la mejora del ambiente de trabajo, el cual se verá reflejado en el desempeño laboral.

Citando a Meza (2021), en su trabajo de grado titulado “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa MENDOTEL S.A”, realizada en la ciudad de Ambato, por la Universidad Católica de Santiago Guayaquil, tuvo como objetivo, determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MENDOTEL S.A, para el diseño de una propuesta de mejora. La metodología empleada para esta investigación, tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo, de alcance correlacional, se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue dirigida a 62 trabajadores.

Los resultados de este estudio, evidenció un Clima Laboral deficiente, el cual, se debe a un puntaje inferior obtenido, por el mayor número de dimensiones a medida del rango de calificación, reflejando grandes problemas en la ausencia de reconocimiento al desempeñarse mejor, genera escasos de trabajo organizado y planificado, ausencia de progreso dentro de la organización. Sin embargo, el desempeño se calificó como regular, encontrando problemas como la falta de apoyo por parte de la institución, como también la falta de reconocimiento por logros y cumplimiento de metas. Se concluyó que, existe relación positiva significativa entre el Clima Laboral y el desempeño laboral.

Este estudio aporta a la presente investigación, por destacar que, es indispensable conocer los elementos que influyen de manera significativa en varios procesos y aspectos, como la relación entre el jefe y los subordinados, la comunicación, solución de conflictos, la toma de decisiones, el nivel de desempeño y los resultados obtenidos. Se puede constatar que, los mayores problemas suceden por la falta de motivación, incentivos, ausencia de procesos inductivos, desconocimiento.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar los factores del Clima Laboral que afectan a la Productividad de la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores relacionados al Clima Laboral que afectan a la Productividad de la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato.
- Establecer los niveles de Productividad Laboral en la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato.
- Analizar los factores del Clima Laboral y los niveles de Productividad Laboral en la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato.

1.4 Fundamentación Teórica

1.4.1 Clima laboral

Como plantea Bustos (2016), en su libro Clima Laboral, menciona lo siguiente:

Clima Laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa que contempla desde las normas internas de funcionamiento, condiciones ergonómicas del lugar de trabajo, maquinarias, equipos, salarios, jefes hasta llegar a la satisfacción de cada persona con la labor que realiza dentro de la organización. (p. 275)

El Clima Laboral se percibe en las relaciones interpersonales del grupo colaborador, la manera en que conviven evidencia sus principios y valores.

Tal como Uribe (2014) plantea que el Clima Laboral es aquel que influye en la productividad, salud y percepción de los trabajadores, estudia la complejidad de las

relaciones con un enfoque a la psicología en medida que beneficie a la calidad de vida y salud de los trabajadores y lograr la tan anhelada Productividad Laboral.

Como expresan los autores Segredo (2015), en su artículo El enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública:

El Clima Laboral forma parte del ambiente social, así mismo se ve afectada por ella e interactúa como sistema abierto, para entender la relación entre uno y otro es necesario comprender la relación intrínseca de toda la organización, formada por partes que replican la estructura general. El ámbito social siempre impacta el ámbito organizacional. (p. 120)

Esto indica la importancia de tener un Clima Laboral saludable que genere compañerismo, confianza entre los miembros de la organización ya que esto se ve reflejado en los niveles productivos.

El Clima Laboral entonces, es una relación interpersonal, que parte de la relación intrínseca de toda la organización, se basa en la psicología, es considerado como un indicador que permite medir la aceptación de normas y políticas de la empresa, de tal manera que, genere beneficios en la Productividad Laboral de la organización.

Tabla

1 Clima Laboral

Componentes	Detalle
Ambiente físico	Espacio físico, instalaciones, equipos, cromática visual, temperatura, contaminantes.
Características Estructurales	Tamaño de la organización, tipo de estructura, tipo de dirección.
Ambiente Social	Compañerismo, conflictos, relaciones interpersonales, comunicación.
Características personales	Aptitudes, actitudes motivacionales.
Comportamiento organizacional	Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, niveles de tensión.

Nota: Tomado de Salazar et al., (2009).

1.4.2 Cultura Laboral

Desde el punto de vista de Coll (2019), en su libro *Comunicación y Cultura Organizacional en Empresas Chinas y Japonesas*, manifiesta lo siguiente:

Cultura laboral es una nueva óptica que permite a la alta gerencia comprender y mejorar las organizaciones obedece la necesidad de comprender lo que ocurre en su entorno y explican porque la razón de realizar ciertas actividades en las organizaciones puede ser construida y usada como una herramienta por los administrativos, analiza modelos de cultura corporativa como instrumento para elevar la productividad. (p. 62)

Es decir, es un conjunto de comportamientos y normas que sirven de guía para líderes y empleados.

Desde la posición de Chiavenato (2011):

La cultura organizacional es la diferencia entre una empresa y otra que permanecen en el tiempo, lo que provoca la dificultad de modificarla, no es algo palpable, no se percibe ni se observa, se palpa por los efectos y consecuencias. (p. 72)

Esto indica que, la existencia de un Clima Laboral saludable, replica en la supervivencia de las organizaciones, a pesar de, la globalización, cambios tecnológicos y nuevas tendencias de mercado.

Como expresa Nosnik (2015), en su libro *Culturas Organizacionales: Origen, consolidación y desarrollo*, expresa lo siguiente:

Cultura organizacional es un intento por esbozar un esquema conceptual y de reflexión que oriente, organice y en el mejor de los casos permita evaluar iniciativas, proyectos y acciones correctivas en materia de desarrollo cultural en las organizaciones de los países de habla hispana y el resto del mundo. (p. 14)

Así mismo es un conjunto de conocimientos y trucos que permiten el logro de los objetivos empresariales.

Conforme con las expresiones de diferentes autores la cultura laboral de una organización no es aquella que se puede ver o palpar sino más bien es aquella que se hace sentir por las consecuencias, así mismo permite evaluar iniciativas,

proyectos, sirve como herramienta en los procesos administrativos hace uso de modelos de cultura organizacional para acrecentar los niveles productivos.

1.4.3 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional son las maneras de comunicación existentes dentro de las organizaciones. A juicio de Fernández (1995):

La comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que sucede entre los miembros de una colectividad social al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones, es una actividad dinámica, en cierta forma en constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. (p. 65)

Es decir, la comunicación laboral se da entre los colaboradores, dentro del espacio de trabajo, el mismo que, permite la formación del compañerismo y confianza.

Como plantea Hall (1995), “La comunicación organizacional deben suministrar información precisa con los tonos emocionales apropiados para todos los miembros que necesiten el contenido de la organización” (p. 45). Es decir, los mensajes transmitidos, no deben generar ambigüedad para una mejor comunicación interna.

Como afirma Goldhaber (1997), “La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes por lo que también se distinguen tres aspectos” (p.34). La comunicación se da entre dos o más personas, las mismas que, son capaces de transmitir un mensaje mediante el uso del código, como símbolos, letras, los mismos que, cumplen la función de llegar al receptor de manera clara.

1. Comunicación organizacional ocurre con un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al ambiente laboral.
2. La comunicación organizacional implica mensajes, flujo, propósito, dirección y el medio empleado.
3. La comunicación organizacional implica las personas, actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades.

La comunicación organizacional, se realiza por medio del personal que constituye una organización, esta debe ser concisa clara y debe ser expresada de manera

apropiada, para todos los que conforman la organización, emitiendo mensajes, sentimientos, emociones y habilidades.

1.4.4 Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de la organización. Como expresa Bennis (1969):

El desarrollo organizacional es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones de manera que se puedan adaptar a las nuevas tecnologías, mercados, desafíos y el aterrador ruido de cambios. (p.33)

Es un conjunto de técnicas, estrategias formuladas para fomentar el correcto funcionamiento de la empresa.

Desde la posición de Beckhard (1969):

El desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia y salud de toda la organización por medio de intervenciones planteadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento. (p. 13)

Es decir, dinamiza los procesos, crea un estilo y señala una meta institucional.

Citando a Blake y Mouton (1969), “El desarrollo organizacional es un plan con conceptos y estrategias, tácticas y técnicas para sacar a una corporación de una situación que constituye una excelencia” (p. 34). Usa el conocimiento para formular estrategias, normativas que permitan el logro de los objetivos empresariales.

El desarrollo organizacional, es una respuesta para la adaptación a nuevos procesos, nuevas tecnologías, retos y desafíos para sacar a una organización adelante, llegando a construir un nivel de excelencia usando el conocimiento.

1.4.6 Importancia

Como afirma Martínez (2012), “El potencial del ser humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y presentarle la debida

atención” (p. 1). La presencia de un Clima Laboral alto permite el desarrollo del compañerismo y el trabajo en equipo que permiten el aumento de la productividad.

Un Clima Laboral positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un Clima Laboral adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa, por tanto, los objetivos serán obtener mejores resultados laborales en la productividad de la empresa en: alto desempeño, compromiso o cooperación.

El Clima Laboral con el cumplimiento de metas relaciona de forma estrecha, su importancia recae en precautelarse la salud laboral, con la finalidad de, poder cumplir con las necesidades de la alta gerencia, mientras mejor sea el Clima Laboral mejor será el desempeño de los colaboradores.

1.4.7 Características del Clima Laboral

Brunet (2011) plantea que el Clima Laboral es la configuración de las características de la organización, juega un papel importante en la manera de comportarse, puede descomponerse de la forma de la estructura de la organización, estilo de liderazgo, comunicación, dirección.

Tabla 2

Características del Clima Laboral

Características:

- 1.- Configuración particular de variables situacionales.
 - 2.- Sus elementos pueden variar, aunque el clima puede ser el mismo.
 - 3.- Tiene una connotación de continuidad, pero no forma parte permanente de la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
 - 4.- Es determinado por características, conductas, aptitudes, expectativas de otras personas por realidades sociológicas y culturales organizativas.
 - 5.- Es exterior al individuo quien puede sentirse como agente que contribuye con la naturaleza.
 - 6.- Es distinto a la tarea de manera que se observan climas diferentes entre los individuos que desempeñan la tarea.
 - 7.- Está basado en las características de la realidad tal y como las percibe el observador o actor.
 - 8.- Es fácil describirlo mediante resultados.
 - 9.- Influye sobre el comportamiento.
 - 10.- Es un determinante directo en el comportamiento, actúa en actitudes y expectativas, determinantes directos del comportamiento.
-

Nota: Tomado de Brunet (2011).

Ramos (2016) sostiene que estos elementos se unen para formar un Clima Laboral dotado de sus propias características, que representa la personalidad de la organización y el comportamiento de las personas en estudio (p. 21).

Las características del Clima Laboral, inciden en la configuración de variables situacionales existentes dentro de la organización, las mismas que, pueden variar independientemente de los miembros que la conforman, así presenten un Clima Laboral similar, estas características están basadas en la realidad, se pueden describir por resultados, consienten determinar los comportamientos y actitudes de un grupo, de tal manera que, permita conocer cual es la verdadera personalidad de la organización, para que, la alta gerencia sepa que hacer para propiciar un ambiente laboral adecuado, para los trabajadores de las diferentes áreas.

1.4.8 Tipos de Clima Laboral

Desde la perspectiva de (Bordas, 2016), en su libro *Gestión de estratégica del Clima Laboral* describe que existen 4 tipos de Clima Laboral.

- **Paternalista:** En este apartado se trata el grado de confianza condescendiente por cada uno de los niveles de la organización, además de la falta de comunicación que existe entre la dirección de las líneas que comunican a los empleados, este tipo de organización se denomina como muy rígida debido a que su posibilidad de descenso es mínima, los empleados no poseen el sentido de identidad con la filosofía de su misión y el desarrollo de los objetivos de la empresa. (p. 15)
- **Autoritario:** Se caracteriza por la falta de confianza de sus empleados por parte de la dirección, toma en cuenta que la alta dirección toma decisiones y forja los objetivos e impone a la organización, presenta un ambiente estable aleatorio en el que la comunicación de la dirección de sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. (p.15)
- **Participativo:** La dirección tiene confianza en los empleados, la toma de decisiones esta diseminada en toda la organización bien integrados en cada uno de sus niveles, la comunicación se hace de manera ascendente o descendente, también de forma lateral, los empleados se encuentran motivados por la existencia de una relación amigable, presencia de confianza entre superiores y subordinados, todos los empleados forman un equipo para alcanzar los fines y metas organizacionales. (p.15)
- **Consultivo:** Surge el clima consultivo debido a la confianza de la dirección hacia sus subordinados permitiéndoles participar en la toma de decisiones específicas en los niveles inferiores, existe con comunicación de carácter ascendente, se utilizan para motivar a los trabajadores y se trata de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima, presenta un ambiente bastante dinámico en donde la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar. (p.15)

1.4.9 Factores que influyen en el Clima Organizacional

Tabla 3

Factores del Clima Laboral

Factores	Concepto
Responsabilidad	El sentimiento de saber cuándo se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo para realizar.
Recompensa	El sentimiento de recompensa por hacer bien el trabajo, permite percibir la existencia de equidad en las políticas de paga y promoción.
Riesgo	El sentido de riesgo en la realización de actividades por ejercer el cargo de trabajo dentro de la organización.
Cordialidad	El sentimiento de la presencia del compañerismo presente en el lugar de trabajo influye en las relaciones interpersonales, fortalece vínculos amistosos.
Conflicto	El sentimiento acerca de problemas ocultos entre los miembros de la organización que los superiores desean conocer.
Apoyo	La ayuda percibida entre los superiores y subordinados, permite fomentar el apoyo mutuo entre toda la organización.
Consideración	La opinión percibida por parte del grupo colaborador por las reglas políticas, requisitos, actividades existentes en el cargo y lugar de trabajo.
Espíritu	La percepción por parte de los miembros sobre las necesidades sociales atendidas y el sentimiento de un buen trabajo realizado.
Intimidad	Los trabajadores gozan de relaciones interpersonales y satisfacción de necesidades.
Obstaculización	Se refiere al sentimiento de agobio con deberes de rutina que no facilita las actividades a realizar.
Motivación	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para incentivar el espíritu de equipo.
Identidad	El sentimiento de pertenencia al lugar de trabajo y la motivación que ello representa.

Nota: Tomado del Portal de Relaciones Públicas (2017).

Los miembros de la alta gerencia o personal administrativo deben tomar en cuenta la relación laboral y la forma en que conviven los miembros de la organización, para no afectar al Clima Laboral existente, los factores presentados son de carácter individual, en cada uno de ellos se resalta capacidad, habilidad para enfrentar nuevas metas y retos organizacionales, cada factor puede ser motivo o causa para un problema dentro de la organización, por lo que es muy importante estar alerta.

1.4.10 Dimensiones del Clima Organizacional

Desde el punto de vista de Segredo (2013), “El clima organizacional presenta componentes como son: responsabilidad, autonomía, estructura, liderazgo, relaciones interpersonales, confianza, individualismo, percepción, conflicto” (p.34). Estos componentes permiten el estudio, análisis, valoración del Clima Laboral existente que permita conocer las fortalezas y debilidades de las empresas.

Chiang et al. (2008) plantea que las dimensiones del Clima Laboral están conformadas por: autonomía, cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento, presión, innovación, estas dimensiones fueron propuestas en el estudio de Koys y Decottis (1991), las cuales definen la percepción del Clima Laboral incluye dimensiones como el bienestar, competencias, expectativas, efectos, desgaste.

Tabla 4*Dimensiones del Clima Laboral*

Dimensión	Concepto:
Autonomía	Percepción del grado de aportación de cada colaborador en la toma de decisiones, metas, prioridades.
Cohesión	Es la percepción de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización, permite la presencia de confianza y refiere al material de apoyo para las actividades diarias.
Presión	Es la percepción que existe con respecto a estándares de funcionamiento, desempeño y culminación de la tarea.
Apoyo	Percepción por parte del grupo de trabajo respecto a la tolerancia, el respaldo, toma en cuenta los errores y las represalias.
Reconocimiento	La percepción respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa.
Equidad	La percepción sobre políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.
Innovación	La percepción acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en dónde no se cuente con experiencia suficiente.
Liderazgo	La habilidad de motivar, inspirar a los subordinados a perseguir y lograr los objetivos y de una visión de la organización, reconoce la autoridad del puesto, deriva conocimientos y competencias para guiar a los subordinados al alcance de los objetivos organizativos.

Nota: Tomado de Chiang et al., (2008). Clima organizacional en organizaciones del sector estatal, desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Scielo. 2(23).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004

Por medio de las dimensiones del Clima Laboral, se puede estudiar el nivel y estado del ambiente existente entre el personal, para poder determinar, en qué grado estas afectan a la Productividad Laboral y buscar soluciones a estos factores, para de esta manera incentivar a la mejora continua del trabajo colaborativo.

1.4.11 Índice de Ambiente Laboral

Citando a Cipamocha y Piñedos (2015), “el índice laboral es un indicador que se obtiene por medio de la realización de un instrumento de recolección de información, el mismo que, representa la cuantificación del ambiente laboral, mide el grado de favorabilidad de las características organizacionales” (p.28). Este indicador permite conocer el nivel de aceptación de los subordinados por el Clima Laboral existente en el lugar de trabajo.

Como señala Mera (2017), “El índice del ambiente laboral permite conocer el estado de la empresa e implementar medidas o estrategias para mejorar su funcionamiento” (p.12). Es así como se puede implementar estrategias para la mejora de este, por medio de actividades.

El índice de valoración del ambiente laboral permitirá conocer, el nivel de las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo, el mismo que, permitirá implementar estrategias para la mejora del trabajo en equipo organizativo.

Tabla 5

Índice de Valoración del Clima Laboral

Índice de ambiente laboral (IAL)	Valoración
100	Excelente
$95 \leq \text{IAL} < 100$	Muy alta
$85,7 \leq \text{IAL} < 95$	Alta
$73,5 \leq \text{IAL} < 85,7$	Media alta
$59,9 \leq \text{IAL} < 73,5$	Media baja
$46,3 \leq \text{IAL} < 59,9$	Baja
$34,1 \leq \text{IAL} < 46,3$	Muy baja
$23,8 \leq \text{IAL} < 34,1$	Crítica

Nota: Tomado de Cipamocha y Piñedos (2015).

1.5.1 Productividad

Se conoce como una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado. Como dice Hoffman et al. (2017):

Productividad es la proporción de lo que una empresa es capaz de producir y los recursos que utiliza para lograrlo, es el resultado de las decisiones tomadas con respecto a la cantidad y calidad de los inputs productivos, la tecnología empleada, el proceso de cambio en relación con los elementos de la cultura organizacional con los modelos de negocios. (p.36)

En sí, es la capacidad de una empresa para producir un determinado bien o servicio, por medio del uso de recursos.

Se conoce como productividad a la relación existente entre el volumen total productivo con los recursos utilizados para alcanzar altos niveles de producción, las entradas y salidas, se entiende como se utilizan los factores de producción durante los procesos de productivos, las organizaciones deben competir con altos niveles de productividad (Herrera et al., 2018). Implica el uso de recursos, tecnología, mano de obra para el logro de un determinado producto.

“La productividad puede definirse como el arte de crear y generar bienes o servicios, es considerado un término promedio de eficiencia sobre la producción, se puede manifestar así también como una relación entre entradas y salidas” (Nemur, 2016, p. 6). En las empresas, la productividad se refleja por medio del esfuerzo de los colaboradores.

1.5.2 La productividad Total (PT)

La productividad total se refiere a la eficiencia productiva calculada por lo elementos de producción. Teniendo en cuenta a Nemur (2016):

La productividad total (PT) puede alcanzarse al considerar todas las entradas y salidas, cuando se calcula la medida de la productividad. El desempeño productivo de la empresa depende en gran medida de la productividad, y lo mismo ocurre con el desempeño productivo de una nación. (p. 6)

Es decir, la productividad total indica la capacidad de producción, considerando el desempeño de la empresa.

Dicho con palabras de Juan y Pageo (2021):

La productividad total (PT) mide la relación entre el volumen de output y la cantidad utilizada de todos los inputs utilizados empleados en el proceso productivo. Puesto que los inputs pueden sustituirse entre sí, la productividad total permite separar hasta cierto punto, el cambio tecnológico de los cambios en proporción de factores, el aumento de la productividad total supone un cambio tecnológico. (p. 35)

En otras palabras, mide la suma de contribuciones del trabajo y capital.

Dicho con las palabras de Nemur (2016):

La productividad total o (TPF o TFP del inglés *Total Factor Productivity*) puede utilizarse para la medición de la productividad, toma en consideración el crecimiento residual que no podría ser explicado con la tasa de cambio del capital, trabajo y otras salidas, pero pese a esto se contaría con factores de crecimiento económico como innovación técnica y organizativa. (p.6)

Es decir, mide cuantos bienes y servicios se han producido, durante un periodo de tiempo específico.

Se conoce como productividad total o PT a la medida de la productividad, en relación con el output de los inputs, que se emplean en cada proceso de producción, cabe recalcar que la productividad depende directamente del desempeño organizacional.

1.5.3 Productividad Parcial

Desde el punto de vista de Juan y Pageo (2021), “La productividad parcial se utiliza para relacionar el output de una empresa o sector con un solo input, esta medida se obtiene al dividir el nivel de output por la cantidad utilizada por el input y es igual al promedio de este” (p. 34). En otras palabras, es el cociente entre la producción y el consumo de elementos utilizados.

Como afirma López (2016), “La productividad parcial mide la cantidad de bienes producidos con relación a las cantidades de uno solo de los elementos de entrada,

mano de obra y a los materiales empleados en la entrada de procesos” (p. 65). Indica la cantidad de recursos empleados por cada producto producido.

Empleando las palabras de Rivas (2021), “Se define como productividad parcial PPI (Productividad Parcial del imput). Razón entre la producción de un bien o servicio y una clase de insumos” (p. 33). Hace referencia, a la cantidad empleada por cada producto de un determinado recurso de mano de obra.

La productividad parcial es aquella que, hace referencia a las variables de entrada, toma en consideración la mano de obra y la materia prima, a lo cual, se lo conoce como entrada de procesos, por otra parte, es la razón de la producción de un bien o servicio.

1.5.4 Características

1. Priorizar lo que es realmente importante para el logro de objetivos y metas organizacionales.
2. Planificar llevar un orden de actividades con una perspectiva de la situación en donde se despejan posibles obstáculos no deseados.
3. Disciplina en las actividades bien realizadas, en el tiempo establecido, dispone de un tiempo limitado para poder sacar provecho.
4. Sentido crítico Personas con un alto coeficiente crítico que son capaces de saber cuándo algo se realiza de buena o de mala manera.

1.5.5 Importancia

La productividad permite mejorar la calidad de vida, puesto que es un factor determinante del crecimiento económico. Desde la posición de Pozos y Márquez (2016):

La productividad es importante para una empresa debido a que se encuentra ligada con la rentabilidad, el binomio se logra por medio de la persecución de la calidad máxima, la calidad no se encuentra solamente en los procesos de fabricación de productos, enfrenta a toda la dimensión de la empresa, implica los *stakeholders*, respeta comportamientos éticos y de responsabilidad social necesarios para el desarrollo sostenible. (p. 49)

En sí, permite producir más con los mismos recursos, impulsando a la innovación y creación de nuevos productos, que permiten aumentar la inversión y empleo.

Tomando en cuenta a Hoyo (2020), “Las empresas que cuenten con una productividad eficiente serán las únicas en permanecer con vida y crecer en los mercados productivos, de lo contrario aquellas que cuenten con una productividad deficiente están condenadas a desaparecer” (p. 927). Esta es la razón por la que, las empresas buscan su máximo rendimiento, la productividad es un detonante de innovación, que impacta en la creación de nuevos productos y servicios.

Como afirma Martínez (2019), “Es de suma importancia la productividad ya que se puede aumentar la producción, mediante la utilización de los mismos recursos, consiste en emplear menos, es decir reducir tiempo de trabajo” (p. 2). Es decir, una empresa productiva, es aquella que, con los mismos recursos puede hacer más, sacando provecho de sus materias primas, de manera que, reduzca el desperdicio de recursos.

Para una organización, tener productividad es vital, de ello depende su permanencia en el mercado, en sí, la productividad hace referencia al uso de menos recursos en menos tiempo, para la creación de más productos, lo que permite acrecentar la producción.

1.5.6 Administración de operaciones

Como expresa Domínguez (2016), “La administración de operaciones se encarga de estudiar los procesos de manera holística y no desde sus particularidades técnicas. Para lograr esto el administrador de operaciones debe tomar decisiones, tomando en cuenta que estas afectarán a largo plazo” (p. 12). Este es un sistema, que permite gestionar y controlar de forma eficiente y eficaz los cambios que se pueden suscitar dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta a Heizer y Render (2016):

La administración de operaciones se sustenta en funciones básicas sin la coordinación de actividades la supervivencia sería demasiado complicada, esas funciones son el apoyo que permite el desarrollo de procesos y facilita

la adaptación a las normas ISO 22000, norma que se encarga de certificar toda la cadena productiva. (p. 53)

Es decir, la administración de operaciones permite a las empresas controlar los procesos hacia nuevos cambios.

Tordecilla (2017) plantea que la administración de operaciones se encarga de gestionar los procesos de logística, hace referencia a la transformación de las materias primas en un producto terminado implica procesos como: corte, soldadura, armado, limpieza, etc., las cuales requieren de un estudio minucioso de operaciones.

La administración de operaciones se encarga del estudio de los procesos de la logística, implica la toma de decisiones, el apoyo de los procesos, lo cual incrementa la eficiencia del desarrollo en las operaciones del proceso productivo, así mismo facilita la toma de decisiones.

1.5.7 Administración de producción

Es la ciencia que se encarga de estudiar diferentes elementos que intervienen en el área de producción. Como señala Fonnegra (2019):

La administración de producción es un área que permite estudiar la relación entre los recursos productivos de la empresa, este encargado de llevar a cabo el proceso administrativo de los diferentes procesos con la finalidad de estimular la mejora en los bienes y servicios. (p. 25)

Esta área se encarga de administrar los recursos productivos de la organización, ejecuta el proceso administrativo para la mejora continua de bienes o servicios.

Empleando las palabras de Adam y Ebert (2016):

Todos los administradores hacen uso del proceso administrativo, los administradores de operaciones son los que tienen la responsabilidad directa de conseguir que el trabajo sea realizado, ellos por medio del liderazgo deben aportar lo necesario para generar el bien o servicio que el cliente demanda. (p. 9)

La administración de la producción gestiona procesos, diseña métodos para la mejora de las instalaciones y ejecuta la toma de decisiones.

De acuerdo con ISEF (2018):

La administración de producción busca reducir costos y gastos en sus procesos, del área de administración de producción dependerá la solidez de la producción del producto final, puesto que, en esta se hace uso de diferentes recursos como son: maquinaria, mano de obra, materias primas, etc. (p. 14)

Esta es la razón, por la que, las empresas deben hacer uso del proceso administrativo, puesto que les permitirá optimizar recursos y ahorrar dinero.

La administración de producción estudia los procesos, busca optimizar recursos y de esta manera reducir costos, gastos operativos, con la finalidad de mantener eficiente la cadena de valor.

1.5.8 Gestión de la producción

García et al. (2021) afirman que la gestión de la producción es conocida como la evolución administrativa de producción sobre un mundo globalizado, permite a las grandes industrias desarrollar estrategias, para que, los gerentes de hoy en día puedan aplicar y puedan liderar de manera eficiente (p. 115).

Dicho con palabras de Fernández et al. (2016), “La gestión de la producción se encarga de evaluar y realizar comparaciones sobre los niveles de producción de sus respectivos procesos” (p. 3). En sí, se encarga de controlar el buen funcionamiento de los procesos de producción.

La gestión de producción involucra actividades relacionadas al proceso administrativo, los recursos permiten el desarrollo de la toma de decisiones, implica el impacto sobre las variables externas a la producción, con el fin de controlar los costos (Rivera et al., 2018).

La gestión de la producción se encarga de realizar un análisis exhaustivo del proceso administrativo, en referencia a los procesos para la mejor toma de decisiones, permite así también crear estrategias para la solvencia en un mundo globalizado.

1.5.9 Factores de la productividad

Herrera et al. (2018) plantea que los factores del nivel alcanzado por la empresa, destacan sobre los recursos humanos, las personas son las encargadas de desarrollar los procesos y son primordiales para las actividades a ejecutar para el logro de los objetivos.

Herrera et al. (2018) declara que los sistemas de gestión de calidad influyen en los costos de los niveles productivos en las organizaciones, lo cual ha causado impactos positivos y facilita el trabajo de los administradores generando el cumplimiento de logros establecidos de manera concisa.

Alles (2018) plantea que los sistemas de gestión se utilizan para generar competitividad en los sistemas productivos para la disminución de costos en términos de calidad, siempre se debe tratar el mismo tiempo puesto que están estrechamente relacionados, si existe un cambio este afectara a todo el organismo.

Los sistemas de gestión se emplean para poder obtener mayor competitividad en los procesos productivos, por consecuente facilita la toma de decisiones encaminada al logro de objetivos y metas organizacionales, se enfoca sobre la calidad de la ejecución de las actividades.

Herrera (2018) indica que la tecnología es otro factor de la productividad, determina el grado en que los niveles más altos pueden alcanzar la mayor calidad para la mejora del producto.

López (2017) define que las tecnologías son reconocidas por la forma en que gestionan y controlan datos sobre las actividades de cada proceso de la organización, son grandes transformadores de la economía.

Las tecnologías van de la mano con la globalización, estas permiten alcanzar la mejorar continua de un producto llevándolo a una excelente calidad, las tecnologías controlan las actividades de manera sistemática y son reconocidos por la transformación que producen dentro de la economía.

1.5.10 Indicadores de productividad

Tabla 6

Indicadores de la Productividad Laboral

Indicadores	Concepto:
Productividad laboral	Es la cantidad de riqueza creada por el trabajador mide la eficiencia y efectividad de cada trabajador en relación con el valor agregado o valor bruto.
Productividad laboral (PL)	Refleja el monto del valor agregado por la empresa con relación al número de empleados, influye el manejo de la eficiencia en aptitudes del trabajo, efecto precios y demanda de productos en términos de costos laborales, indica la comparabilidad de la industria respecto a las materias primas.
Competitividad del Costo Laboral (LCC)	Indica la capacidad de competencia de las empresas en términos de costos laborales.
Costo laboral Unitario (ULC)	Definido como producción bruta indica la proporción entre costo laboral y valor agregado.
Productividad del Capital	Refleja el grado de eficiencia en la utilización de activos e inversiones, analiza factores como la inflación, situación de mercado, valoración de activos.
Productividad del Capital (CP)	Indica el grado de utilización de activos fijos tangibles comprende maquinaria, equipo, accesorios, suministros, transporte.
Intensidad del Capital	Indica si se hace uso del capital de trabajo.
Tasa de Excedente	Permite realizar un análisis comparativo entre las diversas empresas y mirar su posición competitiva, al igual que permitirán determinar la viabilidad económica que podrían tener como empresa.
Productividad Total	Mide la eficiencia en uso de insumos o recursos (trabajo y capital) para producir bienes y servicios, un alto índice refleja el buen desempeño en 5 años, indicador positivo.

Nota: Tomado de (Aguilar et al., 2008).

1.5.11 Producción

Es toda actividad económica en donde un conjunto de factores crea un bien o servicio. En la opinión de Murillo et al. (2019):

Producción es la actividad que hace uso de los recursos y materias primas para la elaboración de bienes o servicios que sea capaces de satisfacer una necesidad en específico, también se la conoce como una actividad dirigida para cumplir con las necesidades humanas. (p.21)

Es decir, se enfoca en satisfacer las necesidades humanas por medio de la transformación de la materia prima en un producto terminado.

Domínguez (2016) plantea que la producción es la transformación de materia prima por medio de operaciones físicas para la obtención de un bien o servicio, hace uso de maquinaria, operarios, con la finalidad de crear un producto de calidad para el consumidor final.

Wiley (2018) define como producción a los medios mediante los cuales se transforman recursos de entrada para crear bienes y servicios útiles. El proceso productivo es un proceso de transformación o conversión.

Producción es la transformación de materia prima, para la elaboración de productos útiles para el ser humano, la producción o más bien fabricación de buses consiste en transformar el material metal mecánico en piezas para el armado y soldadura de la estructura del producto.

1.5.12 Control de producción

Vite et al. (2020) plantea que el control de producción es el proceso que da seguimiento a los procesos de fabricación y entrega de artículos, mediante directrices que han sido estipuladas para dichas actividades a realizar esto se lleva a cabo en relación con los costes de producción.

Cepeda y Jiménez (2016) mencionan que el control de producción maneja y regula el movimiento de las materias primas, durante el proceso de elaboración hasta la entrega del producto terminado, esto se realiza por medio del ordenamiento que se desarrolle en el plan inculcado dentro de las instalaciones.

Huamaní et al. (2018) considera que el control de la producción surge como respuesta a la necesidad de controlar, vigilar, las operaciones del proceso de producción como son; desarrollo de maquinaria, materia prima directa, mano de obra los cuales repercuten en la calidad de los productos o servicios emanados.

El control de la producción no es más que, el control de las actividades para el desarrollo de un bien o servicio tangible, el cual hace uso de mano de obra directa, materia prima directa e indirecta, tiene como finalidad la calidad y mejora continua del producto.

1.5.13 Diseño de procesos

Montero (2018) sostiene que el diseño de un producto y el diseño de procesos se encuentran ligados de manera estrecha, no pueden separarse debido a que el diseño asegura la satisfacción del cliente.

Carro y González (2016) plantean que un diseño de procesos es un sistema que necesita de una organización, para transformar sus recursos en bienes y servicios para su lanzamiento al mercado, consiste en encontrar la manera en que el producto en cuestión sea capaz de cumplir con las expectativas del cliente.

Aguirre (2017) argumenta que diseño del sistema productivo es aquel proceso de transformación de bienes y servicios, con la intención de ganar valor en el proceso productivo, está compuesto por un conjunto de elementos y procesos que interactúan con la finalidad y función de transformar factores en productos y servicios determinados para un proceso específico, la cual se llevará a cabo por los operarios mediante el uso de maquinaria adecuada para su desarrollo.

El diseño de procesos es aquel que se encarga de dividir el trabajo en diferentes áreas, con la finalidad de lograr la transformación de la materia prima en productos, como es el caso de Carrocerías ALME, el diseño de procesos se encarga de mejorar la calidad en cada uno de los procesos de producción, con la finalidad de lograr un producto con características óptimas para el cumplimiento de necesidades.

1.5.14 Relación entre Clima Laboral y Productividad Laboral

Vidal y Cárdenas (2019) declara que los factores del Clima Laboral incurren en los niveles de productividad y se puede evidenciar al momento de pasar de un clima organizacional con nivel bajo a un nivel alto, la productividad suele ser alta en mayor frecuencia.

Herrera (2011) señala que los factores del Clima Laboral impactan en los indicadores de productividad, financieros, rentables, valor agregado, tasa de excedente, desestabilizando la rentabilidad. Si una empresa mejora sus procesos esta tendrá menor riesgo de entrar en falla ante situaciones financieras.

1.5.15 Indicadores de medición

Para poder determinar el nivel en el que se encuentran los factores del Clima Laboral que afectan en los niveles de Productividad Laboral, se utilizarán las siguientes ponderaciones e indicadores del método estadístico porcentual.

Se hallará la puntuación obtenida en cada factor y la puntuación idónea para los mismos, como se muestra a continuación.

Fórmula de puntuación obtenida

$$\text{Puntuación obtenida} = \sum (F \times L)$$

En donde:

F= Frecuencia de respuestas por opción

L= Valor de Likert correspondiente.

Fórmula de puntuación ideal

$$\text{Puntuación ideal} = N \times P \times M$$

En donde:

N= Número de la población

P= Número de preguntas por Factor

M= Máximo valor de Likert para una respuesta.

1.5.16 Parámetros de medición

Tabla 7

Parámetros de Medición por escala de los Factores del Clima Laboral

CALIFICACIÓN	INTERVALO%	ESTADO
Calificación muy Baja	0-20	Crítico
Calificación Baja	21-40	Bajo
Calificación Media	41-60	Promedio
Calificación Alta	60-80	Destacado
Calificación muy Alta	80-100	Óptimo

Nota: La tabla muestra los parámetros de medición de los factores del Clima Laboral que afectan a la Productividad Laboral. Tomado de Daza (2016).

Tabla 8

Pautas para el Control de los Factores del Clima Laboral

Estado	Control
Crítico	Refiere al pésimo estado que necesita tomar medidas drásticas.
Bajo	Refiere al mal estado, necesita tomar acción.
Promedio	Refiere al estado de deterioro, necesita tomar acciones de mejora.
Destacado	Refiere a la buena condición, necesita un plan de acción a corto plazo.
Óptimo	Significa la Satisfacción de los colaboradores.

Nota: La tabla muestra las pautas de control de los factores del Clima Laboral que afectan a la Productividad Laboral. Tomado de Daza (2016).

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1 Enfoque de la investigación

2.1.1 Enfoque Cuantitativo

En esta investigación se pretende hacer uso del método cuantitativo, por medio de la recopilación de datos de carácter numérico, el mismo que, sirve para explicar el fenómeno de estudio, dicha investigación se llevará a cabo mediante el proceso de obtención y recolección de información, mediante técnicas como: entrevistas, encuestas, dichos datos servirán para realizar análisis estadísticos, cálculos numéricos basados en los datos recabados (Arteaga, 2020).

La aplicación del enfoque cuantitativo en esta investigación permitirá realizar un análisis numérico, matemático, estadístico y económico, así mismo, indagar sobre la información recabada en las instalaciones de la empresa, lo cual permitirá estimar el nivel de incidencia del Clima Laboral sobre sus procesos de producción y como esto repercute en la productividad.

2.2 Diseño de la Investigación

2.2.1 Diseño no experimental

El diseño no experimental se define como las variables que permiten encontrar los resultados, se relaciona de manera natural con cada uno de los fenómenos en observación y la obtención de información en relación con el tema de estudio desarrolladas en investigaciones de carácter cuantitativo (Hagopian, 2015).

Para el presente trabajo de investigación el diseño de investigación más apropiado es el diseño no experimental, por el análisis de las variables de estudio puesto que, es un estudio enfocado a la realidad de la empresa, detalla el estado de las relaciones interpersonales y como esto afecta a la Productividad Laboral.

2.3 Alcance de la Investigación

2.3.1 Descriptivo

Hernández (2018) plantea que el alcance descriptivo busca especificar propiedades, características de un grupo de estudio, este fenómeno busca medir información de manera independiente en las variables de estudio.

Esta investigación pretende hacer uso del alcance descriptivo, puesto que, permite recoger información teórica argumentada para la mejora de la Productividad Laboral en la Empresa Carrocerías ALME, de esta manera se podrá identificar los factores que afectan a la misma, aportando mayor conocimiento sobre las variables de estudio.

2.4 Modalidad de la Investigación

2.4.1 Investigación de campo

Para la ejecución de trabajos de investigación de campo el proceso de levantamiento de información, análisis de datos, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos realizados en el medio en el que se desenvuelve el hecho o fenómeno de estudio son utilizados para obtener conclusiones (Muñoz, 2016).

En la presente investigación se prevé hacer uso de la investigación de campo, perpetuando las encuestas al personal respectivo de la empresa, esta información será procesada y sustentará el problema de investigación, de tal manera que permita tener una visión más amplia sobre el fenómeno o hecho de estudio.

2.4.2 Investigación documental

Muñoz (2016) afirma que:

La investigación documental se refiere a la recopilación de información y análisis de resultados, cuenta con un grado de carácter documental elevado desde el 80% al 90%, que apoya a los hallazgos con apoyo del 10% al 20% de la investigación de campo, este tipo de investigación por lo general suelen ser teóricas, abstractas y poco susceptibles a comprobación por medio de métodos físicos. (p.17)

El documento de investigación pretende hacer uso de la investigación documental bibliográfica, debido a que, gran variedad de su información será

recolectada de sitios web como: revistas, libros, tesis, artículos científicos los cuales servirán para complementar el tema de investigación abordado.

2.5 Nivel de investigación

2.5.1 Investigación Exploratoria

Rus (2020) plantea que la investigación exploratoria pretende tener un acercamiento a fenómenos de carácter novedoso, con la finalidad de lograr una mejor comprensión.

El documento de investigación implementará técnicas de recolección de información como: entrevistas, encuestas, para lograr comprender de mejor manera el problema de investigación y conocer los factores que causan relación entre las variables de estudio, esto se realizará por medio de datos verídicos sobre como repercuten los factores del Clima Laboral en la productividad de los trabajadores, asimismo, permite conocer el nivel de incidencia en la variable dependiente de tal manera que permita observar los indicadores de Productividad Laboral que la empresa Carrocerías ALME obtiene para el año 2022.

2.6 Tipo de investigación

2.6.1 Investigación Transversal

Jaramillo y Ramírez (2016), plantean que:

El diseño de investigación transversal recolecta datos en un solo momento en tiempo único, tiene como propósito describir y analizar las variables de interés, respecto a su incidencia y correlación en un momento dado, en este tipo de investigación el investigador no interviene. (p. 158)

En el presente proyecto de investigación se utilizará el diseño transversal, debido a que, la técnica de recolección de información será aplicada una sola vez a la población de estudio, lo cual permitirá conocer el comportamiento organizacional de la organización, y como esto repercute en la Productividad Laboral.

2.7 Técnica de investigación

2.7.1 Encuesta

Westreicher (2020) expresa que una encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario, el cual consta de preguntas abiertas y cerradas, a una muestra de personas, las encuestas proporcionan información de

carácter cuantitativo, así también de carácter cualitativo sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de la muestra.

Para el estudio del tema de investigación se aplicará una encuesta a la población finita de la empresa Carrocerías ALME al personal laboral, con la finalidad de obtener información verídica y confiable de las variables de estudio, permitiendo así, realizar la transformación de información para comprender de mejor manera el problema de estudio, de tal manera que, se pueda medir en qué manera influye la alta gerencia sobre los niveles jerárquicos y como estos se desempeñan después de la toma de decisiones.

2.8 Instrumento

2.8.1 Cuestionario

Como afirma Malhotra (2016), “un cuestionario es un instrumento de medición, está conformado por un sin número de preguntas para obtener información, un cuestionario es de carácter formal debido a que persigue un objetivo en concreto, incluye procedimiento de trabajo de campo” (p. 33).

Para el proceso de recolección de información se prevé el uso de un instrumento de recolección de datos como es el cuestionario, el mismo que, fue reformado basado en el modelo planteado por Koys y Decottis (1991), el cual permite medir ocho dimensiones como: general, autonomía, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, este cuestionario adaptado consta de 101 preguntas, elaborado con la ayuda de la escala de Likert la misma que permitirá diferenciar las respuestas positivas, indecisas, negativas, para la obtención de información verídica en tiempo real de manera rápida y efectiva sin dar lugar a ambigüedades, la información recabada será utilizada para el análisis respectivo de resultados, el mismo que permitirá discutir los resultados obtenidos. (ver Anexo B)

Tabla 9

Escala de Likert

Nivel Positivo		Nivel Indeciso	Nivel Negativo	
1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente en desacuerdo

Nota: Investigación propia.

2.9 Hipótesis

Izcara (2014) destaca que las hipótesis son explicaciones tentativas de un fenómeno de estudio, formulado a manera de proposiciones, una hipótesis debe desarrollarse de manera abierta y dispuesta a aprender. Una hipótesis no necesariamente debe ser verdadera.

Con base en Hernández (2006), “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 63). En los estudios exploratorios no se formulan hipótesis, porque enfocan temas poco estudiados.

El presente trabajo de investigación no cuenta con una hipótesis, puesto que, es una investigación de carácter descriptivo, exploratorio que se encarga de recabar información bibliográfica, dicho estudio aplica para conocer los grados de influencia entre los temas estudiados, mas no, trata de probar o comprobar un tema en específico, por lo que, en el presente trabajo de investigación no fue necesario llevar a cabo la comprobación de una hipótesis, así también, no se puede realizar hipótesis debido a que se necesita datos de carácter cuantitativo, es decir, es necesario un histórico en las dos variables de estudio.

2.7 Población y Muestra

2.7.1 Población

Una población es un conjunto de individuos en un tiempo y espacio determinado, con características similares medibles y observables, una población puede estar constituida por personas, pero también por objetos (Vladimirovna, 2015).

En el presente trabajo de investigación se analizará la información que nos brindará la empresa Carrocerías ALME, ubicada en el Cantón Ambato en la Parroquia Huachi Grande, dedicada a la producción de medios de transporte. En este caso la empresa cuenta con un número de 10 personas que trabajan en planta y 8 en servicios externos, dedicados a la producción y comercialización de buses, por lo que se procederá a trabajar con toda la población.

Tabla 10

Población Carrocerías ALME

Población	
Gerente Propietario	1
Medición y trazado	3
Armado de estructura	3
Soldadura y ajuste	2
Amoldado de frentes	2
Enfibrado de respaldos y frentes	2
Forrado de exteriores e interiores	2
Masillado, pintura de fondo y exterior	2
Total:	18

Nota. Investigación de campo Carrocerías ALME.

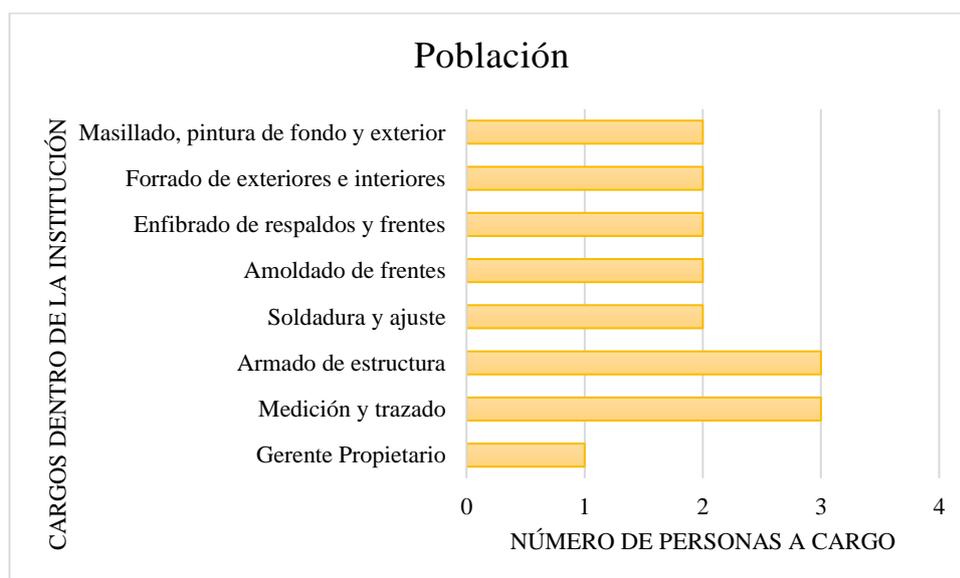


Figura 3

Población Carrocerías ALME

Nota. Investigación de campo Carrocerías ALME.

La investigación sobre el método para medir el Clima Laboral permite escoger el cuestionario de dimensiones del mismo, para adaptarlo a la realidad de la empresa: El cuestionario cuenta con 100 preguntas en las cuáles se presentan las dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación, se pretende relacionar las dimensiones con la Productividad Laboral de la empresa motivo de estudio.

El cuestionario está elaborado a base de una escala de Likert, donde, se puede diferenciar dos respuestas de percepción positiva, dos respuestas de percepción negativa y una respuesta de indecisión, esta escala permitirá identificar con claridad que está de acuerdo con alguna pregunta, así mismo el nivel de indecisión considera que no está de acuerdo con la pregunta.

2.7.2 Unidad de análisis

En el siguiente trabajo de investigación la unidad de análisis fueron todos los trabajadores que conforman la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato, en este caso son 18 personas, los mismos que, se encuentran en nómina de empleados que laboran de lunes a viernes bajo modalidad presencial.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

3.1.1 Resultados generales

Para poder conocer las debilidades y fortalezas que presenta la organización de acuerdo con los resultados de las variables del Clima y Productividad Laboral. En la primera variable se estudiaron ocho dimensiones, para cada una de ellas, se estableció un grupo de preguntas en una escala ordinal que va desde Totalmente de acuerdo (5), hasta Totalmente en desacuerdo (1), para un mejor análisis, en los gráficos se ha establecido el porcentaje de percepción positiva, sumando los porcentajes Totalmente de acuerdo y De acuerdo y el porcentaje de percepción negativa sumando los porcentajes En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo; en el centro hemos dejado el porcentaje de indecisión.

Como resumen de las Figuras desde la número 4 a la número 11 hemos creado la tabla número 9, en la que podemos apreciar que las dimensiones con mayor aceptación positiva son: autonomía (88,1%), y equidad (86,0%), siendo las de menor aceptación presión (40,6%) y reconocimiento (67,8%), en las que la empresa debe tomar medidas.

Porcentajes de aceptación de la variable de estudio Clima Laboral

Tabla 11

Porcentaje de Aceptación según las Dimensiones Estudiadas

DIMENSIONES	OPINIÓN%		
	POSITIVA	INDECISA	NEGATIVA
GENERAL	77,0	17,1	6,2
AUTONOMÍA	88,1	8,5	3,4
COHESIÓN	84,4	12,7	3,0
PRESIÓN	40,6	40,7	18,6
APOYO	70,1	30,0	0,0
RECONOCIMIENTO	67,8	20,5	11,6
EQUIDAD	86,0	14,0	0,0
INNOVACIÓN	77,0	13,0	6,0

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

3.2 Análisis e interpretación de los resultados de la variable Clima Laboral

3.2.1 Dimensión General

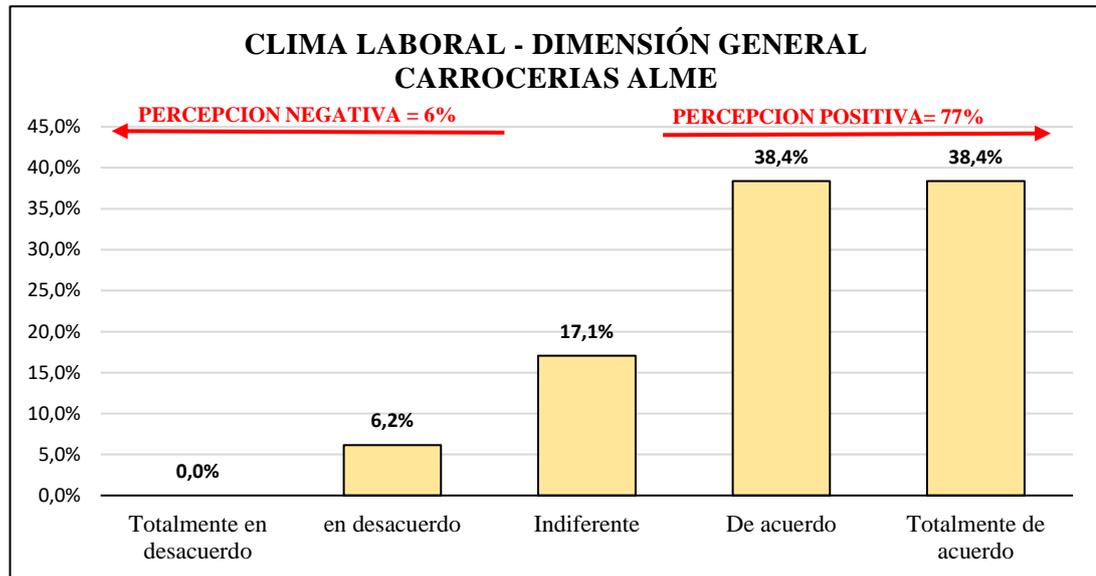


Figura 4

Dimensión General

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e interpretación

En la dimensión General las respuestas obtenidas de los colaboradores de la empresa revelan que, el 77% tienen percepción positiva y el 6% se inclina a la perspectiva negativa, evidenciando que, la empresa cuenta con un Clima Laboral bueno, el cual permite una buena relación interpersonal entre sus colaboradores, reflejando la satisfacción en su entorno laboral.

3.2.2 Autonomía

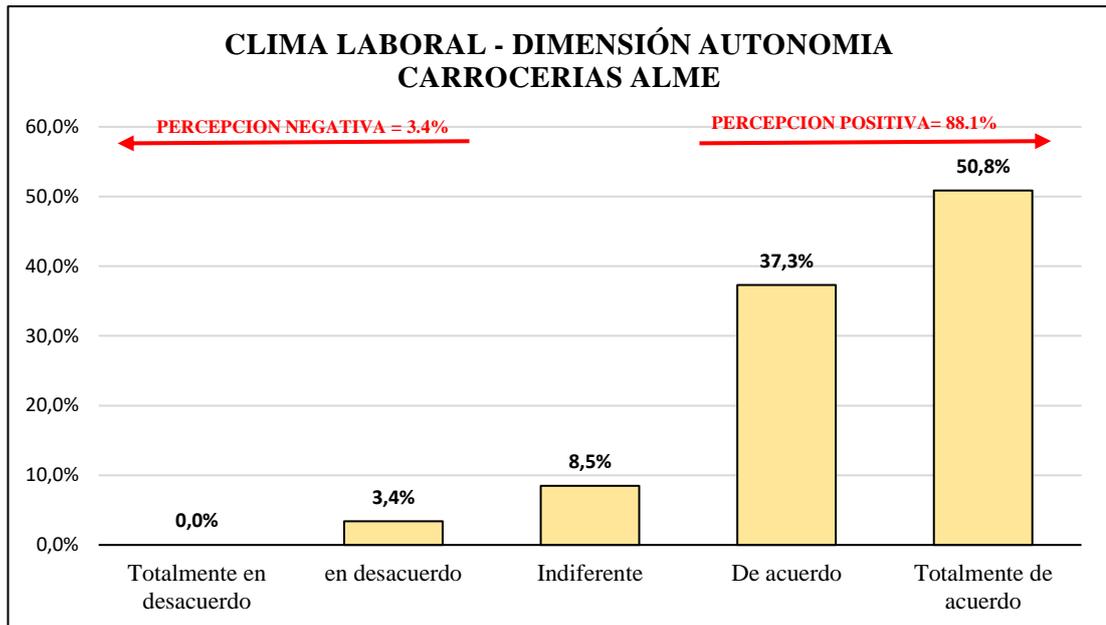


Figura 5

Dimensión Autonomía

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

En la medición de la dimensión autonomía las respuestas obtenidas por el personal encuestado evidencia que, existe una perspectiva positiva del 88,1% y cuenta con una perspectiva negativa del 3,4%, esto en promedio general demuestra que la alta gerencia otorga empoderamiento a sus colaboradores, indicando que, existe mayor grado de autodeterminación y responsabilidad en la toma de decisiones respecto a procesos, objetivos, metas y logros a alcanzar.

3.2.3 Cohesión

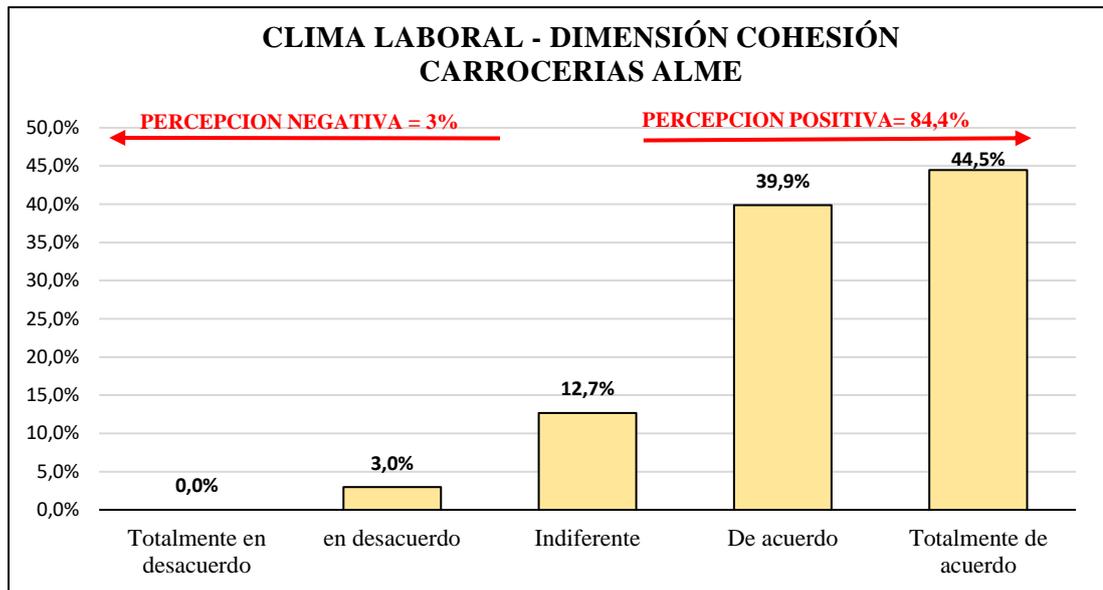


Figura 6

Dimensión Cohesión

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

En la medición de la dimensión cohesión las respuestas obtenidas por el personal encuestado muestra que, existe una perspectiva positiva del 84,4% y cuenta con una perspectiva negativa del 3,% en promedio general, afirmando que existe una buena relación interpersonal dentro del área de trabajo de la organización, la misma que, muestra la existencia de mayor participación dentro de la toma de decisiones, evidencia que, existe involucración de todo el personal al formular metas y estrategias, dentro de un entorno amigable que genera confianza y cuenta con todos los materiales y herramientas necesarios para la realización de las actividades.

3.2.4 Presión

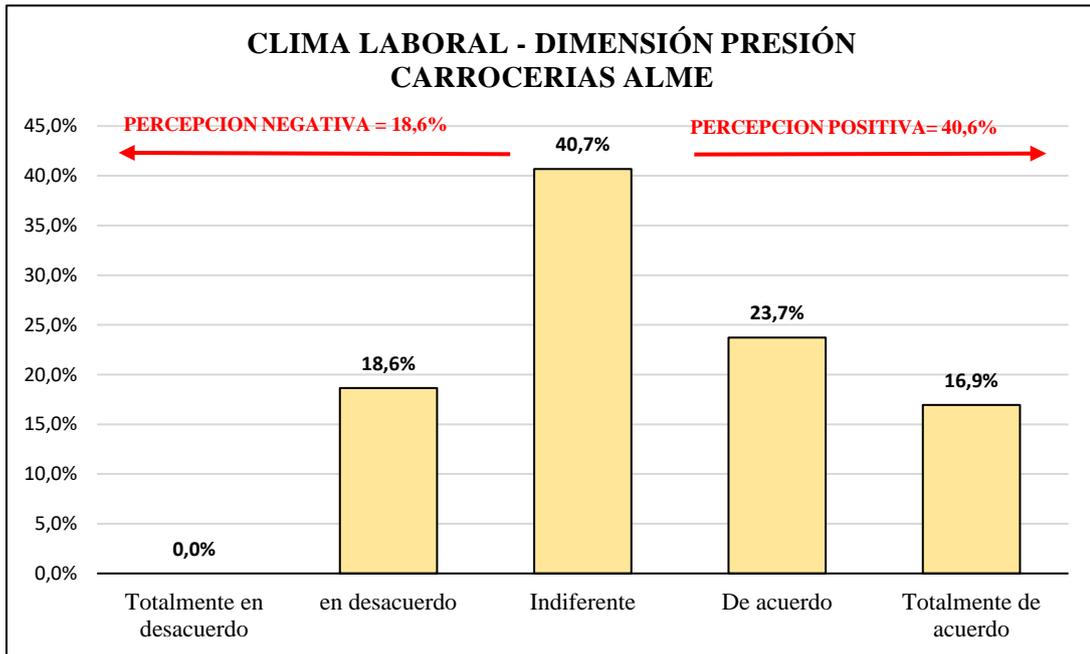


Figura 7

Dimensión Presión

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

Acorde con la Figura 7, en la medición de la dimensión presión las respuestas obtenidas por el personal encuestado denota que existe una perspectiva positiva del 40,6% y cuenta con una perspectiva negativa del 18,6%, asimismo presenta el 40,7% de indecisión en promedio general, lo que indica que el personal se encuentra con mayor grado de indecisión frente a las normativas de trabajo y en la culminación de las actividades. Uno de los motivos es que parte de los miembros de la organización consideran que la carga de actividades es excesiva y no cuentan con el tiempo suficiente para realizarlas.

3.2.5 Apoyo

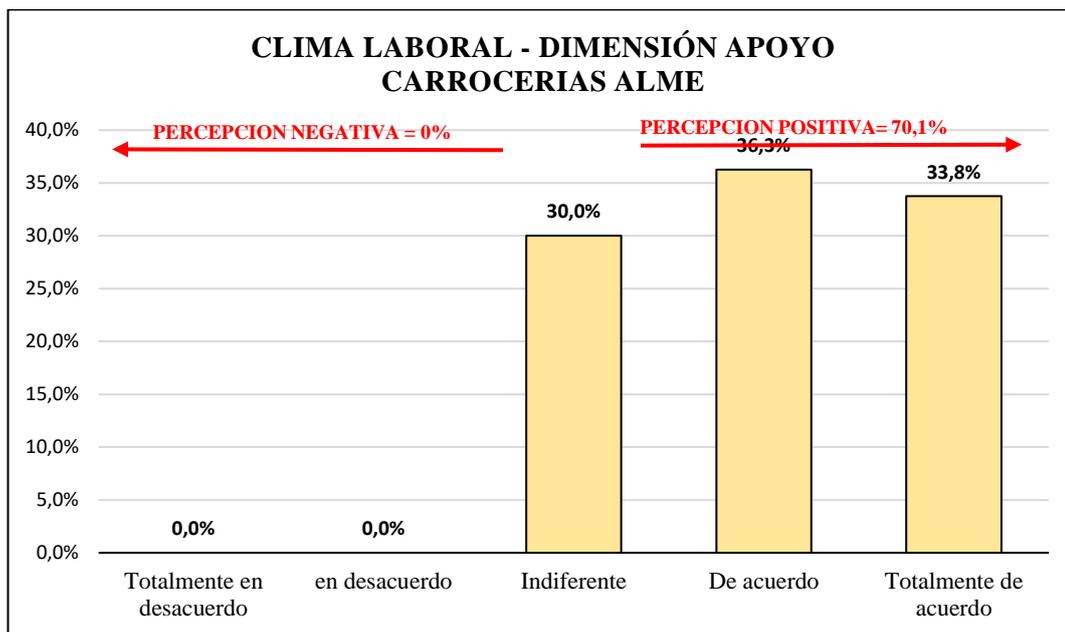


Figura 8

Dimensión Apoyo

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

La Figura 8 en la dimensión apoyo las respuestas obtenidas por el personal encuestado manifiesta que existe una perspectiva positiva del 70,1%, lo que enfatiza que el personal cuenta con un grado alto de aceptación dentro del área de trabajo. Es decir, los miembros de la organización consideran que sienten respaldo por parte de sus superiores, además de que pueden aprender de sus propios errores, en cuanto ellos evidencian que es fácil establecer comunicación.

3.2.6 Reconocimiento

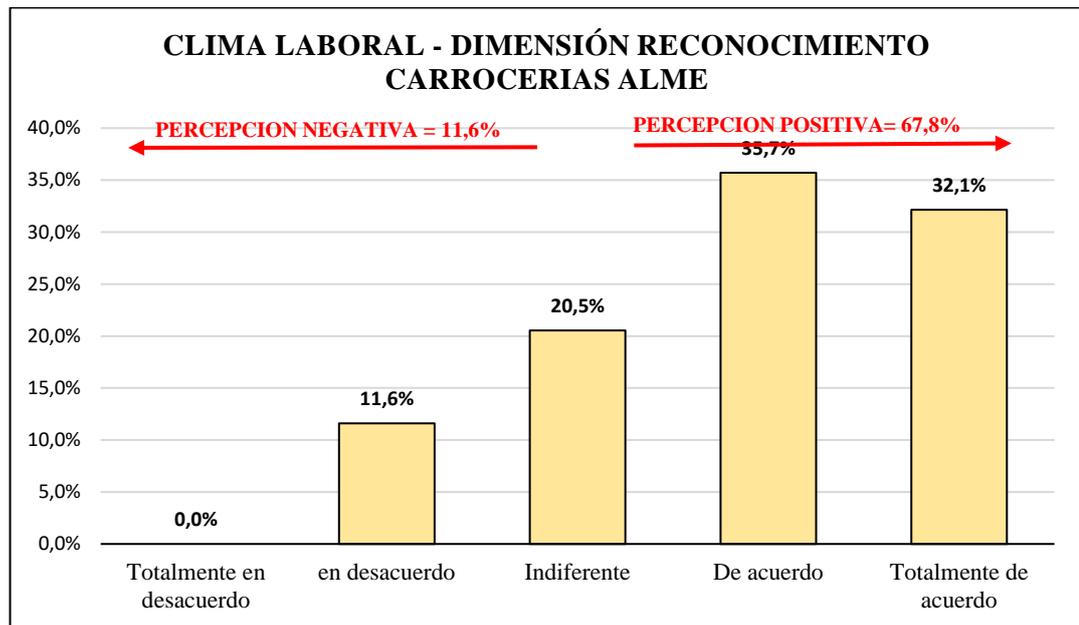


Figura 9

Dimensión Reconocimiento

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

En la medición de la dimensión Reconocimiento del Clima Laboral las respuestas obtenidas por el personal encuestado evidencia que existe una perspectiva positiva del 67,8%, así también cuenta con un 11,6% en perspectiva negativa, lo que refleja que la mayor parte del personal siente reconocimiento por parte de sus superiores al momento de realizar sus actividades diarias, esta es la razón por la que el personal siente certeza de realizar una actividad de manera satisfactoria, prediciendo que contarán con una felicitación y aprobación.

3.2.7 Equidad

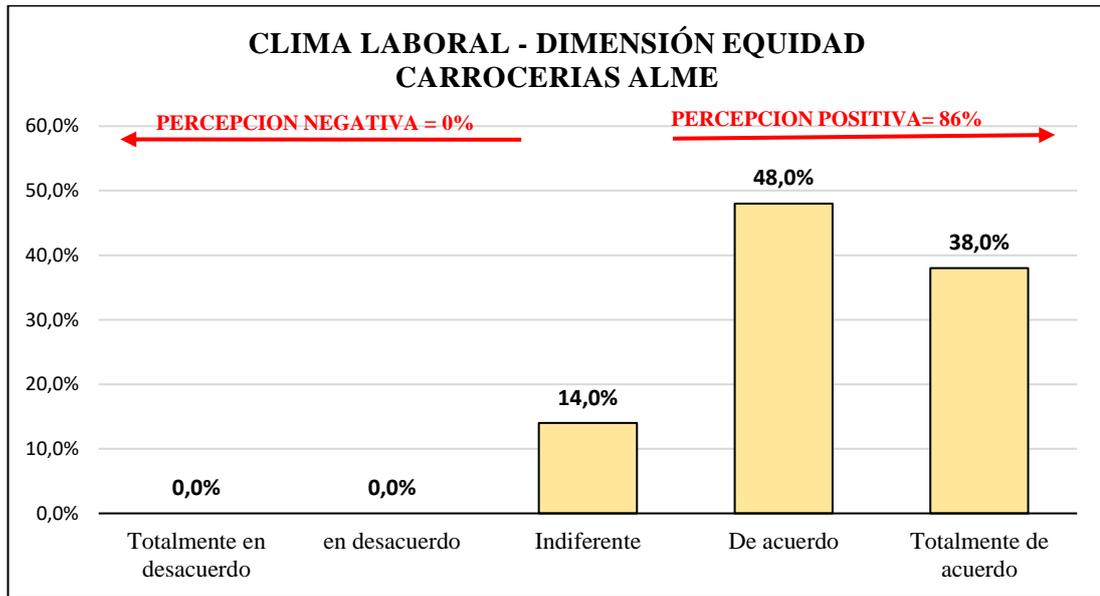


Figura 10

Dimensión Equidad

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

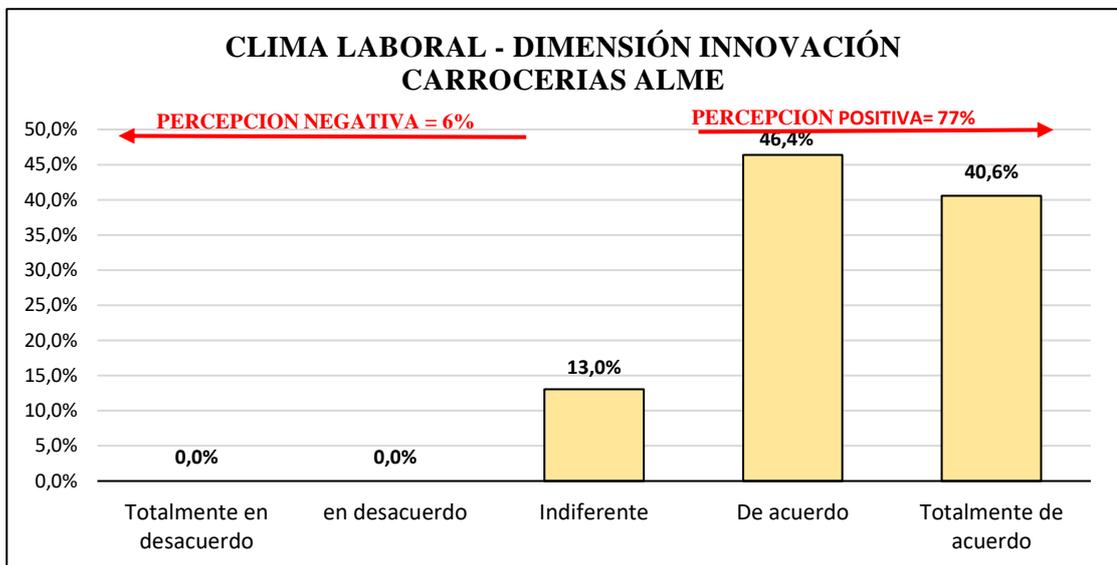
Análisis e Interpretación

En la Figura 10 dimensión Equidad del Clima Laboral, las respuestas obtenidas por el personal encuestado expone que, existe una perspectiva positiva del 86%, lo que muestra que la mayor parte del personal siente que si recibe lo necesario por su trabajo y méritos expuestos en su lugar de trabajo. Asimismo, consideran que el trato que reciben es el adecuado, es recomendable no desviarse del principio de la igualdad de esta manera se puede trabajar la equidad en ciertos puntos en donde no se la practique de manera textual y localizada.

3.2.8 Innovación

Figura 11

Dimensión Innovación



Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

En la medición de la dimensión Innovación del Clima Laboral las respuestas obtenidas por el personal encuestado demuestra que existe una perspectiva positiva del 77%, y una perspectiva negativa del 6%, lo cual refleja que la mayor parte del personal percibe que la empresa valora la creatividad de sus colaboradores al momento de realizar sus actividades de tal manera que los motivan a ser mejores, productivos, competitivos dentro de la organización.

3.3 Dimensiones del Clima Laboral

Tabla 12

Dimensiones del Clima Laboral

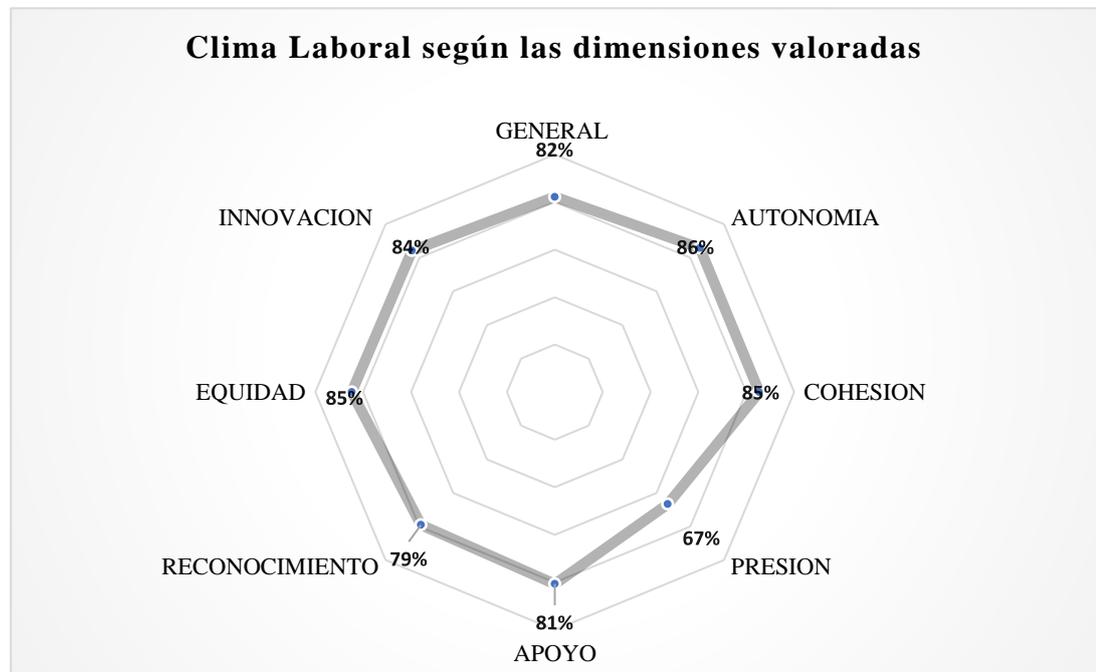
Dimensión	Ítems	Impacto	Promedio
General	21	0,208	0,82
Autonomía	6	0,059	0,86
Cohesión	37	0,366	0,85
Presión	6	0,059	0,67
Apoyo	8	0,079	0,81
Reconocimiento	11	0,109	0,79
Equidad	5	0,050	0,85
Innovación	7	0,069	0,84
Total	101	1	

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Valoración de las dimensiones del Clima Laboral según las dimensiones estudiadas

Figura 12

Resultados de las dimensiones del Clima Laboral



Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

En la Figura 12, se presentan los resultados obtenidos de las dimensiones del Clima Laboral, recabadas mediante el instrumento de medición con preguntas dicotómicas con escala de Likert que permite, observar la percepción de los colaboradores del área de producción dentro de la empresa en cuanto al Clima Laboral. Respecto a las dimensiones del Clima Laboral, las dimensiones que obtuvieron la mayor ponderación fueron las siguientes: autonomía, cohesión, equidad, innovación.

Las oportunidades de mejora en el Clima Laboral se encuentran enfocadas en las dimensiones de presión con el 67% y en reconocimiento con el 79%.

3.3 Valoración del Clima Laboral

Tabla 13

Valoración del Clima Laboral

Valoración del Clima Laboral	
Índice del ambiente laboral	86
Brecha frente a la excelencia	14
Valoración del ambiente laboral	Alta

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Existe una brecha para mejorar el Clima Laboral correspondiente a 14 puntos a nivel porcentual, las dimensiones demuestran que existe uniformidad, es de manera inmediata identificar las áreas que necesitan mayor atención.

Índice de ambiente laboral de la empresa Carrocerías ALME.

Tabla 14

Índice de Ambiente Laboral (IAL)

Índice de ambiente laboral (IAL)	Valoración
100	Excelente
$95 \leq \text{IAL} < 100$	Muy alta
$85,7 \leq \text{IAL} < 95$	Alta
$73,5 \leq \text{IAL} < 85,7$	Media alta
$59,9 \leq \text{IAL} < 73,5$	Media baja
$46,3 \leq \text{IAL} < 59,9$	Baja
$34,1 \leq \text{IAL} < 46,3$	Muy baja
$23,8 \leq \text{IAL} < 34,1$	Crítica

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Mediante el uso y aplicación de la encuesta del Clima Laboral, se determinó el índice de la empresa, el mismo que fue del 86 %, lo cual de acuerdo con la tabla de estudio se encuentra en el rango alto, resaltando que, existen áreas en donde los valores son superiores al promedio, cabe mencionar que se encuentran aspectos de la empresa que se deben modificar y otras que es necesario mantener.

3.4 Análisis e interpretación de los resultados de la variable Productividad Laboral
3.4.1 Indicadores de Valor Agregado y Costo Laboral unitario.

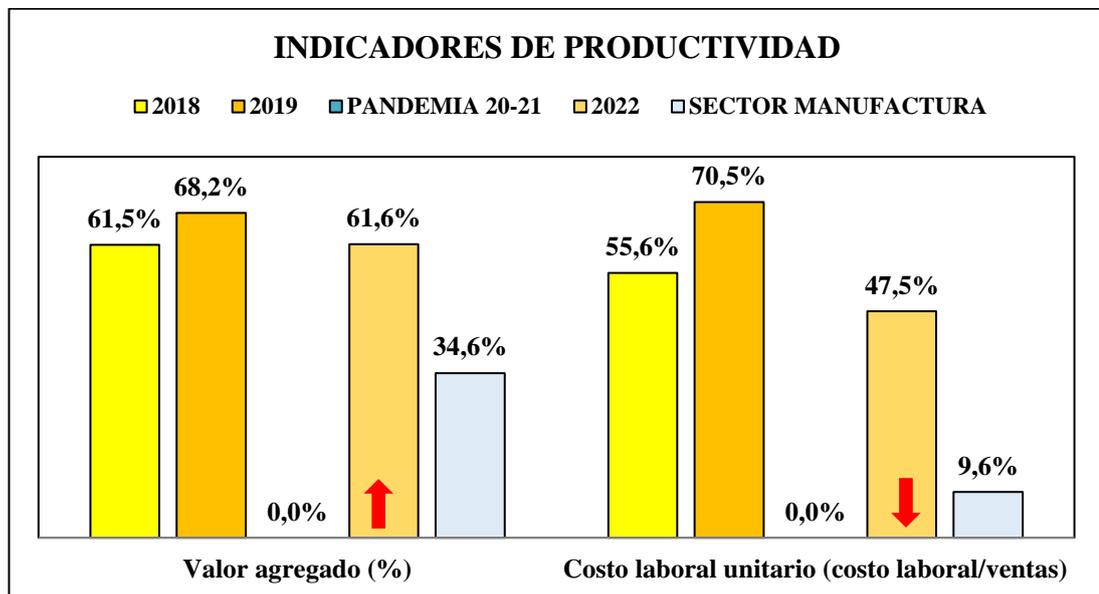


Figura 13

Indicador del Valor Agregado

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

Con la transformación de resultados obtenidos se puede observar que la empresa cuenta con un valor agregado similar en los años 2018 (61,5%), en el 2019 (68,2%), para el año 2022 calculado de manera porcentual, cuenta con un valor agregado del 61,6%, (en los años 2020-2021, no presenta valor agregado por pandemia) siendo superior a todo el sector de manufactura (34,6%). Para que una empresa sea solvente este indicador debe ser lo más alto posible, la empresa entonces presenta un indicador alto de valor agregado.

Por otra parte, el indicador de costo laboral unitario es lo que se paga en planillas sobre las ventas netas, es decir dólares pagados al personal por dólares vendidos, la empresa para el año 2018 presenta el 55,6 % es decir que para ese año la empresa pagó al

personal, 55, 6 dólares por cada 100 dólares vendidos, en el año 2019 la empresa pagó el 70,5 %, para el año 2022 está pagando el 47,5 %, estos valores tienden a ser demasiado altos en comparación con el sector de manufactura el cual paga 9,6 dólares por cada 100 dólares. Estos resultados evidencian una baja Productividad Laboral de los trabajadores o que la presencia de excesiva mano de obra está provocando que los costos para este rubro sean demasiado elevados, afectado lógicamente al rendimiento de la empresa.

3.4.2 Indicador de Productividad media Laboral

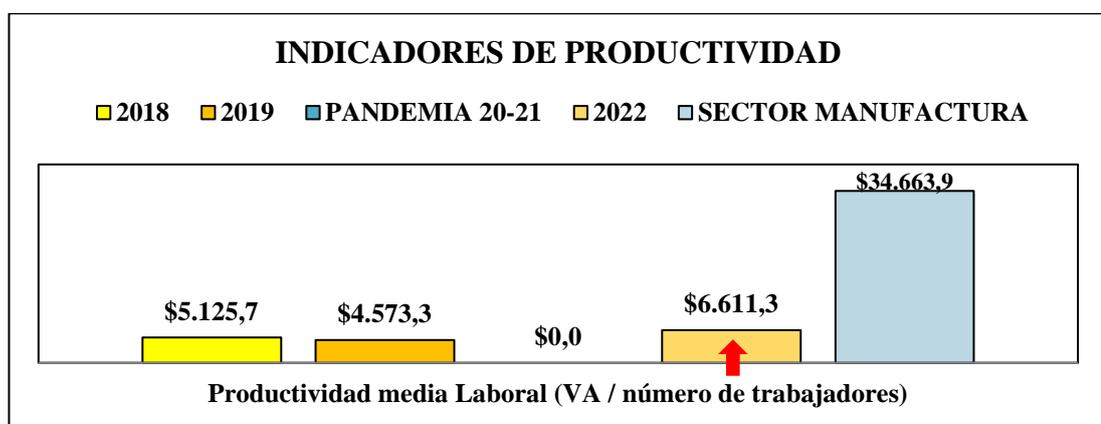


Figura 14

Indicador Productividad Media Laboral

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e interpretación

En la Figura 14 se puede observar que la empresa para el año 2018 por cada trabajador obtuvo un valor agregado de 5.125,70 dólares; en el año 2019 la cifra ascendió a 5.573,3 dólares y para el presente año 2022 presenta una cifra de 6.611,30 dólares por trabajador, estas cifras obtenidas una vez realizado el estudio de la Productividad Laboral en las instalaciones de la empresa son realmente bajos en comparación con todo el sector manufacturero, el mismo que denota que por cada trabajador el valor agregado es del \$34.663,9, lo cual muestra una gran diferencia. De tal manera que la empresa con el número de colaboradores no genera un valor agregado suficiente para

logar un nivel alto de Productividad Laboral, hay que tomar en consideración que mientras exista mayor contribución por parte de los trabajadores mayor será su productividad.

3.4.3 Indicador de Intensidad del Capital

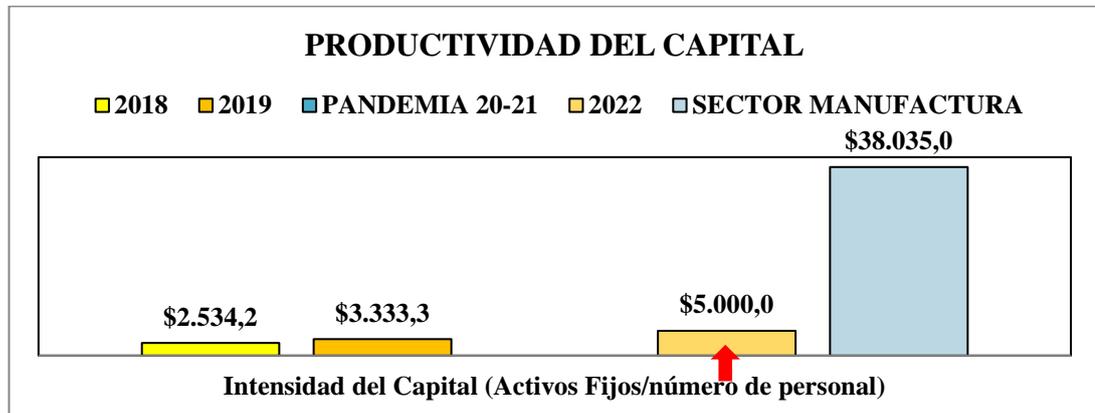


Figura 15

Indicador Productividad del Capital

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

Acorde con los resultados de la Figura 15, la empresa presenta para el año 2018 una intensidad del capital de 2.534,20 dólares de activo fijos por obrero, en el año 2019 una cifra de 3,333,33 dólares y finalmente para el año 2022 presenta un valor de 5.000 dólares por obrero, causado posiblemente por exceso de personal, o porque los activos fijos resulten ser demasiado bajos. Con relación a todo el sector manufacturero (38.035,00 dólares), el valor es bastante elevado y la empresa debe tomar acciones de manera inmediata para subir este indicador.

3.4.5 Competitividad del Costo Laboral

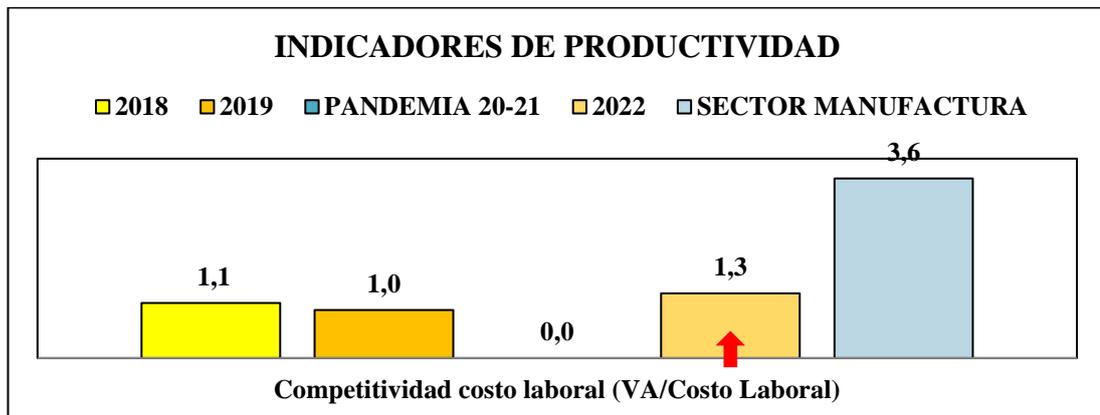


Figura 16

Indicador Competitividad costo laboral

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

En la Figura 16 se da a conocer la competitividad del costo laboral de la empresa, dicho indicador representa el valor agregado por cada dólar pagado al personal. Para el año 2018 la empresa obtuvo un valor agregado de 1,1 dólares por cada dólar pagado al personal, en el año 2019 la empresa presenta 1.1 dólares por cada dólar pagado y para el año 2022, la competitividad del costo laboral fue de 1,3 dólares por cada dólar pagado en planilla. Siendo este año, el de mayor competitividad costo laboral, aunque con respecto al sector manufacturero (3,6 dólares por cada dólar pagado al personal) es demasiado bajo, debido probablemente al exceso de personal. Si la empresa carrocerías ALME quiere mejorar su competitividad de costo laboral debe reducir el personal y mejorar el valor agregado, mientras más alto sea el valor agregado y menor el costo laboral, más alta será la productividad costo laboral.

3.4.6 Productividad Media del Capital

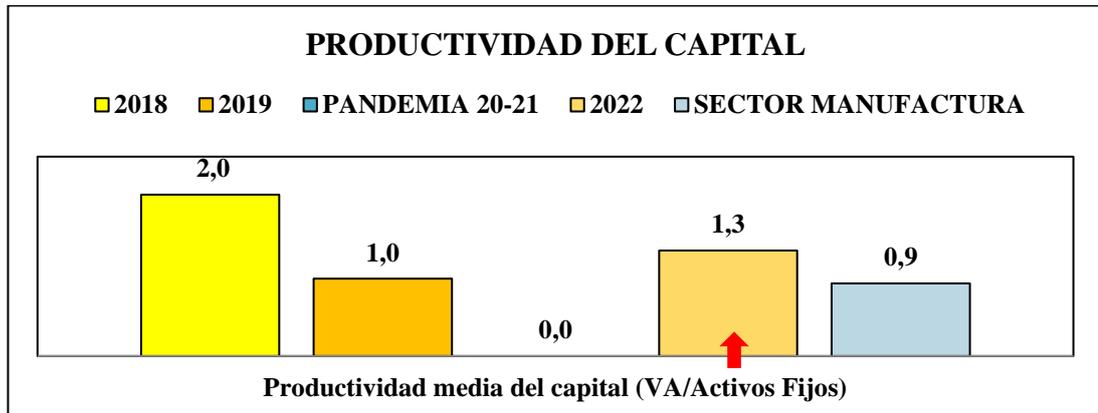


Figura 17

Indicador Productividad media del Capital

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

Este indicador, mientras más alto sea, la empresa u organización será más productiva. Según la Figura 17, en el año 2018 obtuvo una productividad media del capital de 2,0 dólares por cada dólar en activos fijos, en el año 2019 el indicador bajó a 1,0 y para el año 2022 se obtiene 1,3 dólares por cada dólar de sus activos fijos, siendo el año en el que su valor agregado le está permitiendo ganar más por sus activos fijos. Por tal motivo la empresa se encuentra muy bien en relación con el sector manufactura, el cual muestra un valor de 0,9 dólares por cada dólar de sus activos fijos.

3.4.7 Tasa del excedente

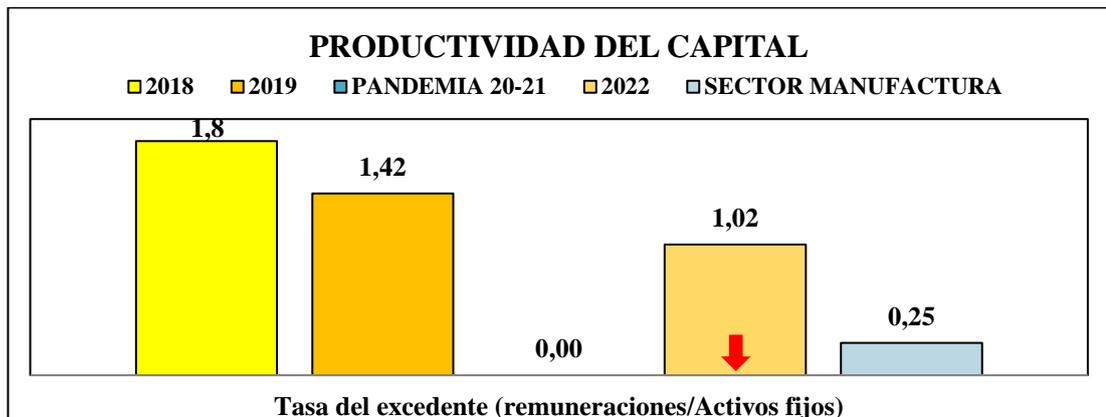


Figura 18

Indicador Tasa del Excedente

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e Interpretación

Por otra parte este indicador debe ser lo más bajo posible, el estudio arroja que en el año 2018 su tasa de excedente fue del 1,8 como resultado de la división entre sus remuneraciones y sus activos fijos, para el año 2019 obtuvo el 1,42 y para el presente año 2022, bajó a 1,02 lo cual es bueno, debido posiblemente a la reducción del personal en este año, hecho que está repercutiendo de manera favorable, pero debe seguir trabajando para que este indicador sea más bajo, ya que, en comparación al sector manufactura que presenta el 0,25 en la tasa de excedente, evidenciando que, la empresa se encuentra en un nivel demasiado alto.

3.4.8 Productividad total

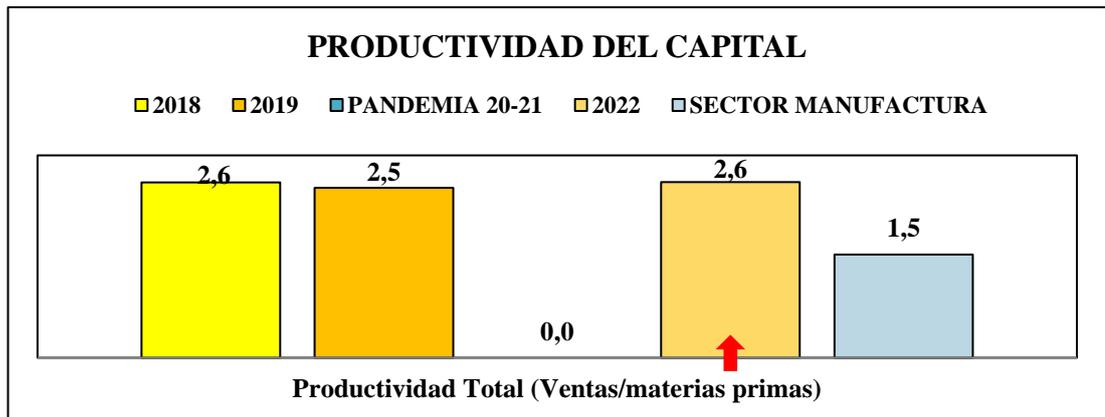


Figura 19

Indicador Productividad Total

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías ALME en el año 2022. Fuente: Investigación propia.

Análisis e interpretación

En la Figura 19 se muestra para el año 2018, una Productividad Total de 2,6 dólares vendidos por cada dólar de materia prima invertido, en el año 2019 vendió 2,5 dólares y para el año 2022 ha vendido 2,6 dólares por cada dólar de materia prima, siendo los años 2018 y 2022 los que mayor ganancia han generado en relación con las materias primas, superando así al sector manufactura, el mismo que, por cada dólar de materia prima vende 1,5 dólares. Por tal motivo se puede decir que la empresa muestra un alto índice que refleja un buen desempeño.

3.5 Análisis de los factores del Clima Laboral y como Afectan a la Productividad

Laboral.

Tabla 15

Niveles de los factores de la Productividad Laboral

Nivel de los Factores del Clima Laboral	Nivel Porcentual
Factor Riesgo	45.4%
Factor Recompensa	42.5%
Factor Obstaculización	54.6%
Factor Motivación	57.5%

Nota: Elaboración Propia.

Tabla 16

Nivel de afección de los Factores del Clima Laboral en relación con los Parámetros de medición

FACTORES DEL CLIMA LABORAL				
Puntuaciones	Riesgo	Recompensa	Motivación	Obstaculización
Crítico				
0%-20%				
Bajo				
21%-40%				
Promedio	X	X	X	X
41%-60%				
Alto				
61%-80%				
Óptimo				
81%-100%				
Porcentajes obtenidos	45.4%	42.5%	57.5%	54.6%

Nota: La tabla muestra el estado de los niveles de los factores del Clima Laboral según los parámetros de medición. Tomado de Daza (2016).

La Tabla 16 muestra el nivel de los factores del Clima Laboral, el factor riesgo presentó el 45,4%, el cual corresponde al diagnóstico promedio, esto expresa que, el área de producción se encuentra en proceso de deterioro, este factor afecta directamente al indicador de valor agregado de la Productividad Laboral, el cual, no refleja el rendimiento máximo de los trabajadores, a causa de la presencia de este factor, el mismo que se presenta en el área de trabajo por la mala iluminación, existencias de altas o bajas temperaturas, por el sentimiento de escasa seguridad laboral.

El factor recompensa presenta el 42,5%, ubicándose en el diagnóstico promedio, reflejando un estado de deterioro, este factor implica la autoestima, incentivos, estímulos, remuneración, una vez analizados los indicadores productivos se puede señalar que este factor afecta al indicador de costo laboral unitario, el mismo que por el sentimiento de no ganar lo suficiente, provoca gastos elevados en personal. Desde otro punto de vista las personas que no se sienten adaptadas o cómodas en su lugar de trabajo, son las que más sentimiento de inconformidad poseen.

Por otra parte el factor obstaculización presenta el 54,6 %, ubicándose también en el diagnóstico promedio, indicando que también se encuentra en deterioro por lo que debería de tomar acciones a corto plazo para mejorar, es así que, se determina que de igual forma este factor afecta al valor agregado, puesto que el personal no siente el espíritu de compañerismo, no existe confianza entre todo el grupo colaborador, cabe recalcar que la presencia de este factor se da por la distribución de las mismas tareas, esto impide el desarrollo personal del trabajador y sus aspiraciones laborales dentro del área de trabajo.

El factor motivación cuenta con el 57,5% el mismo que, se ubica en diagnóstico promedio, señalando el proceso de deterioro, por lo que, se debe tomar cartas en el asunto y corregir este problema, este factor sucede con más frecuencia por la no implementación de incentivos, el personal debe sentirse motivado para que pueda rendir a su máximo potencial, es así que la Empresa Carrocerías ALME, presenta un déficit relevante en Productividad Laboral, puesto que cuenta con demasiado personal que no le está rindiendo al 100%.

Una vez analizados los factores del Clima Laboral y los niveles de productividad dentro de la empresa, se reconoce el nivel de afección en la competitividad empresarial

por la presencia de excesivo personal, el mismo que, no se encuentra motivado, esto se surge por la falta de comunicación entre los jefes y subordinados de la organización, los cuales no generan un valor agregado suficiente para que la empresa pueda mantener esa nómina de empleados vigente.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. En base al estudio realizado se puede afirmar que los factores del Clima Laboral que afectan a la Productividad Laboral de la empresa Carrocerías ALME son: recompensa, riesgo, obstaculización y motivación, existentes dentro del área de trabajo, estas se relacionan con las dimensiones estudiadas, en donde las que menor valor porcentual de aceptación por parte de la población de estudio fueron las dimensiones de reconocimiento y presión.
2. Los factores que afectan a la Productividad Laboral del personal que labora en la empresa Carrocerías ALME de la ciudad de Ambato son: reconocimiento, riesgo, obstaculización y motivación, estos factores se relacionan directamente con las dimensiones del Clima Laboral, evidenciando el 67% de aceptación en la dimensión presión, siendo el punto más bajo de la organización, lo cual permite justificar, que el personal se siente cansado, es decir no cuenta con el tiempo suficiente para realizar sus actividades diarias, además de sentir la exposición al riesgo al desempeñar sus labores, asimismo, la dimensión reconocimiento presenta el 71% de aceptación, lo cual señala que la mayor parte del personal no siente motivado, en otras palabras, no percibe que sus esfuerzos son valorados. Siendo estos los puntos clave para el declive de los niveles de Productividad Laboral dentro de la empresa.
3. Después de establecer los niveles productivos de la empresa se muestra que: el indicador de valor agregado cuenta con un nivel del 61,6 %, asimismo el indicador de costo laboral unitario presenta un nivel del 47,5%, el indicador productividad media laboral es 6 611 dólares, del mismo modo el indicador de productividad del costo laboral cuenta con el 1,3 indicando que la empresa no está ganando lo suficiente por su esfuerzo, no obstante, el indicador productividad media del capital presenta un nivel de productividad del 1,3 el cual es alto, lo que da como resultado que la

empresa sea bastante productiva, pero cuenta con demasiado personal, finalmente, el indicador de productividad total de la empresa presenta un nivel alto, vendiendo por cada dólar de materia prima 2,6 dólares, esto demuestra que la empresa cuenta con un buen desempeño, de este modo simboliza su competitividad, pero no cuenta con tecnología adecuada para realizar sus labores diarias, por ello paga exceso de personal que al final genera gastos elevados provocando que algunos indicadores de la Productividad Laboral se vean afectados.

4. Con base en el estudio realizado en las instalaciones de la Empresa Carrocerías ALME, se puede afirmar que los factores que inciden sobre la Productividad Laboral son: recompensa con un nivel de afectación del 42,5% el cual afecta al indicador de costo laboral unitario, el mismo que, por el sentimiento de inconformidad de no ganar lo suficiente por su trabajo, provoca gastos elevados en personal, por consiguiente el factor riesgo presenta un nivel del 45,4% de manera que, afecta al indicador valor agregado el cual cuenta con el 61,6% por lo que, se puede afirmar que el bajo rendimiento del personal de la empresa, se debe a la presencia de este factor que genera inseguridad, limitando el rendimiento óptimo de sus trabajadores, asimismo, el factor motivación presenta un nivel del 57,5%, afectando de igual manera al indicador valor agregado, puesto que, este factor también influye en el rendimiento de los colaboradores, no obstante, se presenta un nivel de obstaculización del 54,6% lo cual demuestra que, pasar por alto los factores del Clima Laboral perjudican el rendimiento laboral, por lo que, la empresa debería tomar precauciones para evitar lesiones, accidentes en sus colaboradores, así también debería estimular a su personal para aumentar el valor agregado. Después de la obtención de estos resultados se afirma que, la empresa Carrocerías ALME no está rindiendo a su máximo potencial, debido a que estos factores reducen sus niveles de rendimiento productivo, lo cual está provocando que la empresa sea menos competitiva.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario fomentar el trabajo en equipo por medio de actividades: competencias, viajes, programas de reconocimiento, premios al mejor empleado, que permitan establecer una mejor comunicación de manera interpersonal entre todos los miembros que laboran en la empresa para lograr eliminar los factores que afectan a la Productividad Laboral, logrando tener un mejor rendimiento empresarial.
2. Se debe poner en marcha un plan de acción que permita la mejora del Clima Laboral, incluyendo actividades diseñadas para la interacción y convivencia de los colaboradores, así también, se debe capacitar continuamente al personal de toda la organización, de manera que, se pueda fomentar una buena comunicación, generando un espíritu de confianza, promoviendo así, la motivación por el trabajo, garantizando un mejor desempeño. Se debe reconocer las habilidades sociales como: valores, comportamientos, principios éticos, que beneficien al ambiente laboral, recompensando así el carácter organizativo y no solamente la capacidad para acatar órdenes, tareas, actitudes, valores morales y comportamientos que permitan el desarrollo integral y profesional de las personas.
3. Con la finalidad de mejorar los niveles de la Productividad Laboral dentro de la empresa, se debe invertir en nueva tecnología para el cumplimiento de actividades en el tiempo establecido, de igual modo se debe reducir el personal, así también, supervisar frecuentemente las jornadas del trabajador para garantizar el cumplimiento de las actividades, evitando así el desperdicio de tiempo y recursos.
4. Es necesario realizar una evaluación frecuente del estado del Clima Laboral, con la finalidad, de conocer cuáles son sus puntos débiles, para así, tomar acciones preventivas y correctivas de manera que, se pueda crear un Clima Laboral armonioso, evitando afectar a los indicadores de la productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Adam, E. E., & Ebert, R. J. (2016). *Administracion de la produccion y las operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento*. Pearson Educación. http://books.google.com.ec/books?id=FI1wYyoz8-oC&dq=administracion+de+produccion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Aguilar, V., Ruíz, P., Arghoty, A., Burgos, S., Gualavisí, M., Onofa, M., & Sáenz, M. (2008). *Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa*. <http://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52089>
- Alles, M. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Ediciones Granica. https://books.google.com.ec/books?id=X-H4DwAAQBAJ&dq=modelo+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Alves, J. (2020). *Scribd*. <https://es.scribd.com/document/385552052/alves-j-clima-organizacional-copia-pdf>
- Andrade, Á. (2016). *Análisis de la industria metalmecánica Carrocera de Ecuador durante el Período 2006-2013*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11504/Disertaci%C3%B3n%20ALVARO%20ANDRADE.pdf>
- Army, U. S. (2017). *Capacitación para los miembros de la familia: nivel I : para asociar a las familias con Ejército--una clase a la vez!* U.S. Department of the Army. https://books.google.com.ec/books?id=Z6m_txqVzOgC&dq=cadena+de+mando&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Arteaga, & Pilligua Lucas. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

- Arteaga, G. (1 de 10 de 2020). *Testsiteforme*.
<https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Benedito, V. G. (2017). Las reformas administrativas de la Casa de Medinaceli en sus dominios valencianos durante la segunda mitad del siglo XVIII. *Scic*, 77(257).
<https://hispania.revistas.csic.es/index.php/hispania/article/view/531>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.
https://books.google.com.ec/books?id=7ICxCwAAQBAJ&dq=tipos+de+c+lima+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Brunet, L. (2011). *El Clima de trabajo en las orgaizaciones*. Editorial Trillas.
<https://corganizaciona1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Carrera, M. (2016). *Análisis Administrativo. Técnicas Y Métodos*. EUNED.
https://books.google.com.ec/books?id=Bptc1C9T8ioC&dq=estructura+org+anizacional+definicion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cavalcanti, B. S. (2019). *El gerente ecualizador: Estrategias de gestión en el sector público*. Programa Editorial UNIVALLE.
https://books.google.com.ec/books?id=VxPmDwAAQBAJ&dq=modelo+o+rganizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cepeda, O., & Jiménez, L. (2016). Modelo de control óptimo para el sistema Producción-Inventarios. *Redalyc*, 1(16).
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215048805004.pdf>
- Chicaiza, L. (2018). *La Estructura Organizacional y su incidencia en la productividad*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5746/1/90%20o.e..pdf>
- Cipamocha Maritza, P. L. (2015). *Repositorio uptc*.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1494/1/TGT-239>
- Coll, J. C. (2019). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas*.

https://books.google.com.ec/books?id=z38Yk7daD24C&dq=cultura+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Contreras, S. (2015). *La motivación e incentivos al personal de la empresa IRVIX S.A como medios para incrementar la productividad*. [Tesis de grado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional, Cuenca. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5017>

Cortez, O. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29578/1/1804788519%20Olguer%20Arturo%20Cortez%20Villarroel.pdf>

Daza, A. (2016). *Análisis de los factores que influyen en el clima Organizacional del área de tintorería de la Empresa INCA TOPS S.A.- AREQUIPA*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5047/ADdariam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, E., & González, J. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de México]. <http://132.248.9.195/ptd2015/junio/0730404/Index.html>

Díaz, L. (2012). *Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional Uce. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2373/1/T-UCE-0007-59.pdf>

Domínguez, G. (2016). *Didáctica y aplicación de la administración de operaciones contaduría y administración*. IMCP. https://books.google.es/books?id=Zud0DgAAQBAJ&dq=administraci%C3%B3n+de+operaciones&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Echeverría, R. (2017). *Ontología del lenguaje*. Ediciones Granica S.A.
https://books.google.com.ec/books?id=3fhCeUHJ3UC&dq=enfoque+sistemico&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- ekosnegocios. (08 de 09 de 2016). *Revista ekos*.
<https://issuu.com/ekosnegocios/docs/269/45>
- Fernández Ríos, M., Sánchez, J. C., & Rico Muñoz, R. (2016). Procesos estratégicos y estructura organizacional: implicaciones para el rendimiento. *Redalyc*, 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/727/72713105.pdf>
- Fernández, A., Fernández, R., Rivera, C., & Calera, S. (2016). Desafíos de la gestión de cooperativas de producción agropecuaria. *Redalyc*, 22(42). <https://www.redalyc.org/pdf/1992/199245407007.pdf>
- Fonnegra, G. P. (2019). *Programación y control para sistemas productivos y de servicios*. ITM.
https://books.google.com.ec/books?id=JyLdDwAAQBAJ&dq=administacion+de+produccion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- García, S., López, G., Pérez, M., & Campos, R. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Dialnet*, 7(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817686>
- González, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.
https://books.google.com.ec/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=manual+de+funciones&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hagopian, H. (2015). Experimentos en una ciencia no experimental. *Redalyc*, 75(295). <https://www.redalyc.org/pdf/601/60144179002.pdf>
- Henderson, V. (2016). *La piramide de Maslow: Conozca las necesidades humanas para triunfar*. 50 minutos.
https://books.google.com.ec/books?id=7G8ODAAAQBAJ&dq=piramide+de+maslow&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, F., José, T., & Granadillo, E. (2018). La productividad y sus factores. *Dialnet*, 16(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>
- Herrera, M. (2011). Evaluación del Impacto de los Sistemas de Gestión de calidad en liquidez y rentabilidad de las empresas de la zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 34(1). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/UPS-GT003599.pdf>
- Higuita, D. (2018). Parámetros de diseño organizacional: incidencia en la productividad y en los vínculos sociales. *Scielo*.41(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v41n1/spu10115.pdf> .
- Hofman, A., Mas, M., Aravena, C., & Fernández, J. (2017). Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. El proyecto LA-KLEMS. *Scielo*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2017000200259&script=sci_arttext
- Hougaard, R., & Carter, J. (2019). *La mente del líder: Cómo liderarte a ti mismo, a tu gente y a tu organización para obtener resultados extraordinarios*. Reverte-Management.
- Hoyo, J. J. (2020). *Análisis de economía aplicada (2018): economía del transporte y logística portuaria*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva. https://books.google.com.ec/books?id=CtkGEAAQBAJ&dq=importancia+de+la+productividad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Huamaní, C., Chavez, P., & Mayta, P. (2018). Aporte estudiantil en la publicación de artículos científicos. *Scielo*, 68(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832008000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- ISEF, E. F. (2018). *Compendio de comercio exterior económico epub 2018*. Ediciones Fiscales ISEF.

https://books.google.com.ec/books?id=RtBMDwAAQBAJ&dq=administracion+de+produccion&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Izcará. (2014). La hipótesis dentro de la Investigación. *Scielo*, 16(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122

Jaumen Triguiné, G. (2016). *Clima laboral*. Pearson Education.
<https://books.google.com.ec/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral+definicion+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQ4a7U1sb3AhX-m2oFHfkLAs0Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>

Juan, R. F., & Pageo, F. M. (2021). *Lecciones de economía forestal*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.
https://books.google.com.ec/books?id=Fo1DEAAAQBAJ&dq=productividad+parcial&hl=es&source=gbs_navlinks_s

López, F. (2016). *Costos ABC y presupuestos*. Ecoe Ediciones.
https://books.google.com.ec/books?id=5fa2DQAAQBAJ&dq=productividad+parcial&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Makki, L. (2016). *El Ciclo de Vida Del Producto*. Lemaitre Publishing.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uta-ebooks/reader.action?docID=4504795&query=producto+>

Malhotra, N. K. (2006). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Pearson Educación.

Martínez, J. (04 de 11 de 2019). *Ecosublime*.
<http://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html>

Mayen, G. (2019). *Tzute y jerarquía en Sololá*. Museo Ixchel del Traje Indígena de Guatemala.
<https://books.google.com.ec/books?id=NR3sAAAAMAAJ&q=jerarquia&dq=jerarquia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjb-v6C7N71AhXSQzABHRavD9oQ6AF6BAgIEAI>

- Medina, H. S. (2017). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Redalyc*, 8(60).
<https://www.redalyc.org/pdf/819/81986008.pdf>
- Mendez, E. (2016). *Clima Organizacional en Colombia: IMCOC, un método de análisis*. Universidad del Rosario.
https://books.google.com.ec/books?id=qipFxpVbK1AC&dq=clima+labora+l+dimensiones&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Mera, A. (2017). *Indicadores del clima laboral*. <https://www.bizneo.com/blog/7-indicadores-del-clima-laboral/#:~:text=Los%20indicadores%20del%20clima%20laboral,medidas%20m%C3%A1s%20adecuadas%20para%20mejorarlo>.
- Meza, M. (2021). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa MENDOTEL S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15875/1/T-UCSG-POS-MAE-325.pdf>
- Muñoz, C. (2016). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Education.
https://books.google.com.ec/books?id=1ycDGW3ph1UC&dq=investigacion+de+campo&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Murillo, G., García, M., & González, H. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas. *Redalyc*, 58(1), 23.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1942/194260979003/194260979003.pdf>
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*. Babelcube Inc.
https://books.google.com.ec/books?id=sh0aDAAAQBAJ&dq=productividad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Nosnik, A. (2015). *Culturas Organizacionales: Origen, Consolidación y Desarrollo*. Netbiblo.
https://books.google.com.ec/books?id=rpihhdQoRP4C&dq=cultura+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Ortiz, J. (2017). *Estudio de la competitividad en el Sector Carrocero de la Provincia de Tungurahua*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26951/1/421%20o.e..pdf>
- Pertuz, R. (2018). Estudio de los tipos de estructura organizacional de los institutos universitarios venezolanos. *Scielo*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412013000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pozos, F. L., & Márquez, M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Redalyc*, 40(1). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64646279008/movil/>
- Ramos Moreno , M. (08 de 2016). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=E19AEFC4372BCC4E878B2BDD60DDDB50.jvm1?sequence=1>
- Rivas, R. (2021). *Ingeniería humana 1: Aspectos ergonómicos en el diseño industrial y en la producción* (Vol. 1). Nobuko. https://books.google.com.ec/books?id=BDBJEAAAQBAJ&dq=productividad+parcial&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Rodulfo, J. (2018). *Como usar la teoría de Maslow para permanecer en el poder siempre*. Rodulfo. https://books.google.com.ec/books?id=cy3DDwAAQBAJ&dq=piramide+de+maslow&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Romero, G. (2018). *Dirección y recursos humanos en restauración*. IC Editorial. https://books.google.com.ec/books?id=dkwpEAAAQBAJ&dq=cadena+de+mando&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ruíz, P. (2008). *Estudios industriales de la micro pequeña y mediana empresa*. FLACSO. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52089.pdf>

- Rus, E. (10 de 12 de 2020). *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Sanchez, I. (2014). Un análisis de las medidas de estructura organizativa: estructura diseñada frente a una estructura emergente. *Dialnet*. <http://10728-Texto del artículo-10809-1-10-20110601.PDF>
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su. *Scielo*, 41(1).
https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf
- Segredo; García, López; León; Perdomo, A. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Scielo*.
https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf
- SOLFA, F. D. (2017). Centralización, Descentralización, Desconcentración y Delegación. *Redalyc*, 35(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/852/85248898012.pdf>
- Tito Huamaní, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en las empresas del sector de confección de clazado de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, UNMSM]. Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
- Tordecilla, R. (2017). Administración de Operaciones. *Dialnet*, 3(1).
[Dialnet/Administraci% c3% b3n% 20de% 20Operaciones.pdf?sequence=1& isAllowed=y](http://Dialnet/Administraci%c3%b3n%20de%20Operaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- V Vergara, E. M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202017000300038
- Vainrub, R. (2017). *Nacimiento de una Empresa*. Universidad Católica Andrés.
https://books.google.com.ec/books?id=dI8w4p-z98sC&dq=estructura+organizacional+definicion&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Valenzuela, E., Henriquez, O., & Cienfuegos, I. (2019). Los tres tipos de distribución competencial que estructuran la descentralización en América del Sur. *Scielo*, 50(3).
<https://www.scielo.br/j/rap/a/svP9RLXVMzMzG39RTLk5GgP/abstract/?lang=es#>
- Vera, Y. (2016). *Diseño de un plan estratégico para mejorar el clima laboral de los servidores públicos de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política en la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio Institucional Uide.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/996/1/T-UIDE-1047.pdf>
- Vidal, A., & Cárdenas, B. (2019). *Clima laboral y su relación con los indicadores de Productividad laboral para el planteamiento de procesos operacionales estandarizados en las Jefaturas de los Terminales Marítimos*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana] . Repositorio Institucional.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/UPS-GT003599.pdf>
- Vite, H., Townsend, J., & Carvajal, H. (2020). Big Data and internet of things in the production of organic bananas. *Scielo*, 12(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400192#B4
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Redalyc Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Westreicher, G. (23 de 02 de 2020). *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

Anexo A. Carta de Compromiso

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 28/04/2022

Ing. MBA
Jose Herrera
Herrera.
Presidente
Unidad de Integración
Curricular Carrera de
Administración de Empresas
Facultad de Ciencias
Administrativas.-

Yo, Medina Valencia Alberto Wilfrido en mi calidad de Gerente de la Empresa CARROCERÍAS ALME, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular bajo el Tema “**El Clima y Productividad Laboral en la empresa Carrocerías ALME de la Ciudad de Ambato**”. propuesto por la estudiante GRANIZO DE LA CRUZ JHOSELYN MARISOL portador de la Cédula de ciudadanía, 1805325378 estudiante de la Carrera de Administración de Empresas la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente
The image shows a handwritten signature in black ink over a circular stamp. The stamp contains the text 'CARROCERIAS' at the top, a stylized logo in the center, and 'ALME' at the bottom. The signature is written in a cursive style.

Medina Valencia Alberto
C.I.1802792414001
Telf. 032-440201
Email. carroceriasalme@hotmail.

Anexo B. Formato de Encuesta Dimensiones del Clima Laboral



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente, la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco. La información recabada será utilizada solamente con fines académicos.

La escala utilizada es del 1 (Totalmente de acuerdo) al 5 (Totalmente en desacuerdo).

- 1- Totalmente de acuerdo
- 2- De acuerdo
- 3- Parcialmente de acuerdo
- 4- En desacuerdo
- 5- Totalmente en desacuerdo

	GENERAL	1	2	3	4	5
1	Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo					
2	En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.					
3	La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
4	Existe un plan para el logro de objetivos de la organización.					
5	Aporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.					
6	En esta institución, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.					
7	Si hay un nuevo plan estratégico, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.					
8	Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo.					
9	Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.					
10	Me gusta mi trabajo					
11	Las herramientas y equipos que utilizo son mantenidos de forma adecuada.					
12	Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que eh hecho.					
13	En el trabajo que hago es importante para el futuro del país.					

14	Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros.					
15	Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros.					
16	En esta organización valoran mi trabajo.					
17	Conozco mi cliente final.					
18	Me siento orgulloso de trabajar para esa organización.					
19	Considero que me pagan lo justo por mi trabajo.					
20	Estoy satisfecho con los beneficios que recibo.					
21	Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo					
	AUTONOMIA					
22	Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor.					
23	Soy responsable del trabajo que realizo.					
24	Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.					
25	Conozco las exigencias de mi trabajo.					
26	Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.					
27	El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.					
	COHESIÓN					
28	Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.					
29	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.					
30	En mi institución existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en eso”					
31	Siento que formo parte de un equipo que trabaja de manera eficiente y enfocada.					
32	Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización.					
33	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.					
34	En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar.					
35	Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.					
36	Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.					
37	Mi superior inmediato busca aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.					
38	Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria.					
39	Mi superior inmediato da un buen ejemplo.					
40	Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.					
41	Mi superior inmediato posee las capacidades para supervisarme.					
42	Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él.					
43	Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación.					

44	Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes.					
45	Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.					
46	Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.					
47	Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.					
48	Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.					
49	Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de trabajo.					
50	Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área.					
51	Mi superior inmediato me hace revisiones y evaluaciones regulares de trabajo.					
52	Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo.					
53	Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.					
54	Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender.					
55	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.					
56	Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.					
57	Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo.					
58	Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.					
59	Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.					
60	Se donde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo.					
61	Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo.					
62	Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato.					
63	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.					
	PRESIÓN					
64	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
65	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
66	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
67	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
68	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
69	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.					

70	APOYO					
71	Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo.					
72	Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.					
73	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
74	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.					
75	Mi jefe me respalda 100%					
76	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
77	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
78	La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí.					
	RECONOCIMIENTO					
79	Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato.					
80	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
81	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
82	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
83	Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido.					
84	Las promociones se las dan a quienes se las merecen.					
85	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
86	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
87	Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución.					
88	Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado.					
	EQUIDAD					
89	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
90	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
91	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
92	Mi jefe no tiene favoritos.					
93	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
	INNOVACIÓN					
94	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
95	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.					
96	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					
97	Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.					
98	Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.					

99	Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.					
100	Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.					

Nota: Información obtenida por el instrumento de medición basado en Koys y Decottis y los miembros de la Empresa Carrocerías Alme.

Fuente: Koys y Decottis, (1991).

Gracias por su gentil colaboración.

Anexo C. Formato de Encuesta de Productividad Laboral



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



El propósito de este Cuestionario es conocer los indicadores de productividad que permitan MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL en la institución.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente, la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco. La información recabada será utilizada solamente con fines académicos.

INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿La empresa está agremiada?

- Cámara de artesanos
- Federación de artesanos
- Cámara de pequeña y mediana empresa
- Autónomo
- Otras

2. ¿Cuántas personas laboran en la empresa?

- Personal administrativo
- Personal Operativo
- TOTAL, PERSONAS QUE LABORAN

INFORMACION CONTABLE

3. ¿Está obligado a llevar contabilidad?

- Si
- No, pero tenemos control contable
- No, y no tenemos control contable

4. ¿Cuál es su nivel de ventas?

5. ¿Cuál es el valor de sus activos? (Al 31 de diciembre 2021, no incluye edificios y terrenos)

6. ¿Cuál es su costo laboral? (nomina total/mes)

7. ¿Cuál es el costo mensual de sus materias primas?

(Respuesta en un solo casillero)

7.1 ¿Cuál es el costo anual Materia Prima?

7.2 ¿Cuál es el costo mensual Materia Prima?

7.3 ¿Cuál es el costo semanal Materia Prima?

7.4 ¿Qué porcentaje de sus ventas corresponde a Materia Prima?

Gracias por su gentil colaboración.